

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN KETAPANG BANYUWANGI
PROVINSI JAWA TIMUR**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Diajukan oleh:

TRIXIEVANIA NURUL RAHMI

NPT: 19 03 116

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN
DARATAN POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN
PENYEBERANGAN PALEMBANG**

2022

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN KETAPANG BANYUWANGI PROVINSI
JAWA TIMUR**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan
Daratan

Diajukan oleh:

TRIXIEVANIA NURUL RAHMI

NPT: 19 03 116

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI
PERAIRAN DARATAN POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI
DANAU DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG
2022**

PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB

Judul : Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan
Penyeberangan Ketapang Banyuwangi Provinsi
Jawa Timur
Nama Taruna/i : TRIXIEVANIA NURUL RAHMI
NPT : 19 03 116
Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan
Daratan

Dengan ini dinyatakan memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang,

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Monica Amanda, S.T.MSc
NIP. 19860918 2008122001

Bambang Setiawan, S.T., M.T.
NIP.197309211997031002

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.Si.T., MM
NIP. 19660719 198903 1 001

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN KETAPANG BANYUWANGI PROVINSI
JAWA TIMUR**

Disusun dan Diajukan Oleh:

TRIXIEVANIA NURUL RAHMI
NPT. 19 03 116

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW
Pada tanggal
Menyetujui

Penguji I

Sri Kartini, ST, M.SI
NIP.198401172008122001

Penguji II

Penguji III

Paulina M. Latuheru, S.SIT.,M.M.
NIP.198309062003121006

Muhammad Khairani,S.SIT,M.SI
NIP.197806112008122001

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.Si.T., MM
NIP. 19660719 198903 1 001

SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Trixievania Nurul Rahmi

NPT : 19 03 116

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul

“Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Banyuwangi Provinsi Jawa Timur”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah

Kepada :

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl. Sabar Jaya no.116, Prajin, Banyuasin 1 Kab. Banyuasin,
Sumatera Selatan

Adalah **pihak ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan. Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pemegang Hak Cipta

Palembang,
Pencipta

Materai 10.000

()

TRIXIEVANIA NURUL RAHMI
NPT.1903116

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Trixievania Nurul Rahmi

NPT : 19 03 116

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN KETAPANG BANYUWANGI PROVINSI JAWA TIMUR**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Palembang,

Materai 10.000

TRIXIEVANIA NURUL RAHMI
NPT.1903116

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur penulis hanturkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan. Disamping itu, penulisan Tugas Akhir ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dalam kaitannya dengan pengaplikasian dari teori-teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, waktu, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Dalam pelaksanaan kegiatan dan penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Bapak H. Irwan, S.H.,M.Pd.,M.Mar.E., selaku Direktur Politeknik Transportasi SDP Palembang.
3. Bapak Hasan Lessy selaku General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan magang dan praktek di Pelabuhan Ketapang.
4. Seluruh dosen pengajar Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang yang telah memberikan materi serta wawasan dan seluruh pengendali taruna Politeknik Transportasi SDP Palembang.
5. Ibu Monica Amanda, ST.MSc. dan Bapak Bambang Setiawan, ST.MT selaku dosen pembimbing Tugas Akhir selaku penulis berterimakasih telah

meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh *staff* pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang.
7. Tim PKL Ketapang yang telah saling membantu dalam menyelesaikan Judul Tugas Akhir ini.
8. Rekan-rekan satu angkatan XXX dan adik tingkat angkatan XXXI dan XXXII, terimakasih atas bantuan dan doanya.
9. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penulis Judul Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya serta dapat digunakan dan dikembangkan untuk penelitian yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2022

TRIXIEVANIA NURUL RAHMI
NPT. 19 03 116

ABSTRAK
TRIXIEVANIA NURUL RAHMI
EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN
KETAPANG BANYUWANGI PROVINSI JAWA TIMUR
DIBIMBING OLEH: MONICA AMANDA, S.T.MSc DAN BAMBANG SETIAWAN,
S.T., M.T.

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang merupakan pelabuhan penyeberangan yang dioperasikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang. Lintasan Ketapang-Gilmanuk memiliki kapal sebanyak 35 (tiga puluh lima) kapal yang beroperasi untuk waktu tempuh selama 45 menit. Untuk mewujudkan misi yang diperjuangkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan jasa Perhubungan yang handal, berdaya saing dan memberikan nilai tambah yang mampu mendukung pemilihan perekonomian Nasional, khususnya dibidang Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP), maka pelabuhan sebagai salah satu simpul transportasi dianggap perlu untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas serta kinerja dalam pelayanan terhadap pengguna jasa, salah satunya penumpang.

Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang dengan kondisi existing. Metode ini dilakukan dengan dukungan beberapa survei yang berkaitan dengan pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan. Setelah melakukan survei, hasil dari pada metode ini akan di analisis dengan tingkat kesesuaian terhadap Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062/AP 005/DRJD/2020. Setelah itu didapatkan hasil analisis beserta usulan pemecahan masalah

Dengan melihat meningkatnya produktivitas penumpang dan kendaraan pada pelabuhan penyeberangan Ketapang membuat bertambahnya kebutuhan pengguna jasa yang harus dipenuhi diantaranya yaitu penambahan kursi pada ruang tunggu penumpang, peningkatan pelayanan pada aspek kenyamanan penumpang dibagian terminal, peningkatan keamanan di ruang tunggu penumpang, penyediaan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas, ibu hamil dan juga orang tua, informasi kendaraan lanjutan guna memudahkan penumpang untuk mencari moda transportasi lanjutan, fasilitas keamanan seperti petugas yang ada disekitar terminal, dermaga maupun kapal untuk mengawasi para penumpang yang naik dan juga turun kapal agar melewati lajur khusus pejalan kaki bukan melewati pintu ramp kapal yang dapat membahayakan pengguna jasa lain maupun diri sendiri dan kebersihan toilet yang harus dijaga guna kenyamanan penumpang.

Kata kunci: Pelayanan, Pelabuhan, Penumpang, Peningkatan

ABSTRACT
TRIXIEVANIA NURUL RAHMI
EVALUATION OF PASSENGER SERVICES AT THE KETAPANG
BANYUWANGI FERRY PORT EAST JAVA PROVINCE
GUIDE BY: MONICA AMANDA, S.T.MSc AND BAMBANG SETIAWAN,
S.T., M.T.

Ketapang Ferry Port is a crossing port operated by PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Ketapang Branch. The Ketapang-Gilmanuk track has 35 (thirty-five) ships operating for a travel time of 45 minutes. To realize the mission fought by the Directorate General of Land Transportation, namely improving the quality of services and managing transportation services that are reliable, competitive and provide added value that is able to support the selection of the National economy, especially in the field of Lake River Transportation and Crossings (ASDP), the port as one of the transportation nodes is considered necessary to improve the quality and quantity and performance in service to service users, one of them was a passenger.

The method used to analyze the existing problems in the calculation of the level of conformity of passenger service standards with existing conditions. This method is carried out with the support of several surveys related to services to passengers at the port. After conducting the survey, the results of this method will be analyzed with the level of conformity with the Director General of Land Transportation Regulation No KP5062/AP005/DRJD/2020. After that, the results of the analysis and problem-solving suggestions are obtained.

By seeing the increasing productivity of passengers and vehicles at the Ketapang crossing port, the needs of service users must be met, including the addition of seats in the passenger waiting room, improving services in the aspect of passenger comfort at the terminal, increasing security in the passenger waiting room, providing special facilities for people with disabilities, pregnant women and also the elderly, further vehicle information to make it easier for passengers to find further modes of transportation, security facilities such as officers around the terminal, docks and ships to supervise passengers who get on and also get off the ship to pass through a special pedestrian lane instead of passing through the ship's ramp door which can endanger other service users or themselves and the cleanliness of toilets that must be maintained for the comfort of passengers.

Keywords: Service, Port, Passenger, upgrade

DAFTAR ISI

HALSAMPUL	1
HAL JUDUL	ii
PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA	v
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat.....	4
E. Batasan Masalah.....	4
BAB II.....	6
A. Review Penelitian sebelumnya.....	6
B. Landasan Teori.....	7
C. Kerangka Penelitian.....	15
BAB III.....	17
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Sumber Data.....	17
C. Metode/Teknik Pengumpulan	18
D. Teknik Analisis Data	20
BAB IV	33
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	33
1. Kondisi Geografis	33
2. Batas Administrasi.....	36
3. Kependudukan.....	36
4. Kondisi Pelaksanaan Angkutan Penyeberangan.....	38

5. Kependudukan	39
6. Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan	40
7. Prasarana angkutan sungai, danau dan penyeberangan.....	42
8. Fasilitas Daratan di Pelabuhan	43
9. Fasilitas Perairan	47
10. Intansi Pembina Transportasi	52
11. Produktivitas Angkutan	60
b. Produktivitas 5 Tahun Terakhir.....	64
B. HASIL PENELITIAN	66
1. Penyajian Data.....	66
2. Analisis Data	84
C. Pembahasan.....	94
BAB V.....	104
A. KESIMPULAN	104
B. SARAN.....	105
Daftar Pustaka.....	107
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya.....	6
Tabel 3.1 formulir penilaian standar pelayanan penumpang di Pelabuhan	21
Tabel 4.1 Luas Daerah masing-masing Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi...	33
Tabel 4.2 Keadaan Iklim di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2022	35
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Per Tahun 2022	37
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Per Tahun 2022.....	39
Tabel 4.5 Karakteristik KMP. Prathita IV	41
Tabel 4.6 Fasilitas Perairan Pelabuhan penyeberangan Ketapang	48
Tabel 4.7 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 14 Hari Pelabuhan Ketapang	61
Tabel 4.8 Data Produktivitas Kedatangan Selama 14 Hari Pelabuhan Ketapang .	62
Tabel 4.9 Data Produktivitas Keberangkatan Lintas Ketapang – Gilimanuk Selama 5 (Lima) Tahun Terakhir	64
Tabel 4.10 Data Produktivitas Kedatangan Lintas Ketapang – Gilimanuk Selama 5 (Lima) Tahun Terakhir	65
Tabel 4.11 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan	66
Tabel 4.12 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan.....	67
Tabel 4.13 Jenis Pelayanan Aspek Kenyamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan	69
Tabel 4.14 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan.....	71
Tabel 4.15 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan.....	74
Tabel 4.16 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan.....	75
Tabel 4.17 Pelayanan Fasilitas Keselamatan	75
Tabel 4.18 Pelayanan Fasilitas Keamanan	77
Tabel 4.19 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan	77
Tabel 4.20 Pelayanan Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan	79
Tabel 4.21 Pelayanan Fasilitas Keandalan dan Keteraturan	80
Tabel 4.22 Pelayanan Fasilitas Kesetaraan	80
Tabel 4.23 Pelayanan Fasilitas Keselamatan	81
Tabel 4.24 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan	82
Tabel 4.25 Pelayanan Fasilitas Kesetaraan	83
Tabel 4.26 Jenis Kesesuaian di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan.....	85
Tabel 4.27 Analisa Tingkat Pelayanan	86
Tabel 4.28 Jenis Kesesuaian di Ruang Tunggu.....	87
Tabel 4.29 Analisa Tingkat Pelayanan	88
Tabel 4.30 Jenis Kesesuaian di Gangway	88
Tabel 4.31 Analisa Tingkat Pelayanan	89
Tabel 4.32 Rata-rata Lux Terminal	90
Tabel 4.33 Waktu Pelayanan Loker Kendaraan	90
Tabel 4.34 Produktivitas Penumpang	91
Tabel 4.35 Rata-rata Lux Ruang Tunggu.....	92

Tabel 4.36 Penumpang Pria dan Wanita	92
Tabel 4.37 Rata-rata Lux Gangway.....	93
Tabel 4.38 Hasil Persentase dan Pembobotan.....	94
Tabel 4.39 kondisi existing	95
Tabel 4.40 Fasilitas Pengatur Suhu yang Direncanakan.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	16
Gambar 4.1 Diagram Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi	35
Gambar 4.2 Peta Administratif Kabupaten Banyuwangi.....	36
Gambar 4.3 Lintasan Ketapang – Gilimanuk.....	38
Gambar 4.4 KMP.Prathita.....	41
Gambar 4.5 Layout Pelabuhan Penyeberangan Ketapang	43
Gambar 4.6 Lapangan Parkir.....	44
Gambar 4.7 Lampu Penerangan	44
Gambar 4.8 Toilet wanita.....	45
Gambar 4.9 Toilet pria	45
Gambar 4.10 Ruang Tunggu	45
Gambar 4.11 <i>Gangway</i>	46
Gambar 4.12 Loker Kendaraan dan Penumpang	47
Gambar 4.13 Ruang Genset.....	47
Gambar 4.14 <i>Bolder</i> Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.....	48
Gambar 4.15 <i>Trestle</i> Pelabuhan Penyeberangan Ketapang	49
Gambar 4.16 <i>Fender</i> Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.....	49
Gambar 4.17 <i>Movable Bridge</i> Pelabuhan Penyeberangan Ketapang	50
Gambar 4.18 Dermaga Plengsengan Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.....	51
Gambar 4.19 <i>Catwalk</i> Pelabuhan Penyeberangan Ketapang	51
Gambar 4.20 Kolam Pelabuhan Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.....	52
Gambar 4.21 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Ketapang	53
Gambar 4.22 Grafik Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Ketapang Selama 14 Trip.....	63
Gambar 4.23 Grafik Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Ketapang Selama 14 Trip.....	63
Gambar 4.24 Petunjuk Jalur Evakuasi	67
Gambar 4.25 CCTV Di Terminal	68
Gambar 4.26 Petugas Keamanan.....	68
Gambar 4.27 Musholla Terminal.....	70
Gambar 4.28 Kantin.....	71
Gambar 4.29 Lux Lampu Penerangan Terminal	71
Gambar 4.30 Papan Informasi Yang Tidak Digunakan	73
Gambar 4.31 Lapangan Parkir Siap Muat dan Lapangan Parkir Mobil dan Motor	74
Gambar 4.32 Petunjuk Jalur Evakuasi	76
Gambar 4.33 Fasilitas Kesehatan	76
Gambar 4.34 APAR Ruang Tunggu	76
Gambar 4.35 Lampu Penerangan Ruang Tunggu	78
Gambar 4.36 Lux Lampu Penerangan Ruang Tunggu	78
Gambar 4.37 Toilet Pria dan Wanita	79
Gambar 4.38 Ruang Tunggu	79
Gambar 4.39 CCTV <i>Gangway</i>	81

Gambar 4.40 Lampu Penerangan	82
Gambar 4.41 Lux Lampu Penerangan Gangway.....	82
Gambar 4.42 Lajur Khusus	83
Gambar 4.43 Ruang Ibu Menyusui.....	84
Gambar 4.44 APAR.....	97
Gambar 4.45 Contoh kursi roda	97
Gambar 4.46 Telepon Darurat.....	98
Gambar 4.47 Contoh CCTV yang direncanakan.....	98
Gambar 4.48 Toilet	99
Gambar 4.49 Papan Informasi.....	99
Gambar 4.50 Porter.....	100
Gambar 4.51 Contoh Mobile Ramp.....	101

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang merupakan pelabuhan penyeberangan yang dioperasikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang. Pelabuhan ketapang adalah sebuah pelabuhan di Desa Ketapang Banyuwangi Jawa Timur yang menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Bali via perhubungan laut (Selat Bali). Pelabuhan Ketapang dapat dicapai dengan melewati Jalan Gatot Subroto. Pelabuhan ini dipilih para wisatawan yang ingin menuju Pulau Bali menggunakan jalur darat. Setiap harinya, ratusan perjalanan kapal ferry melayani arus penumpang dan kendaraan dari dan ke Pulau Bali melalui Pelabuhan Gilimanuk di Bali.

Keberadaan pelabuhan penyeberangan Ketapang sangat berpengaruh terhadap kehidupan ekonomi dan juga pariwisata kota Banyuwangi Provinsi Jawa Timur. Pelabuhan ini memberikan pengaruh besar terhadap perekonomian masyarakat maupun kegiatan logistik lainnya. Pelabuhan ketapang melayani rute penyeberangan Ketapang-Gilimanuk dan Ketapang-Lembar. Pelabuhan ini juga akan terintegrasi dengan jalan Tol Probolinggo-Banyuwangi.

Untuk mewujudkan misi yang diperjuangkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan jasa Perhubungan yang handal, berdaya saing dan memberikan nilai tambah yang mampu mendukung pemilihan perekonomian Nasional, khususnya

dibidang Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP), maka pelabuhan sebagai salah satu simpul transportasi dianggap perlu untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas serta kinerja dalam pelayanan terhadap pengguna jasa, salah satunya penumpang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang yang sesuai dengan standar pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat NO. KP.5062 Tahun 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan meliputi enam aspeknya keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Berdasarkan hasil observasi awal, pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang masih banyak yang belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP.5062 Tahun 2020 yaitu masih tidak sesuainya tiap aspek pada pelabuhan seperti pada aspek keselamatan tidak adanya petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang ada di Terminal, pada aspek keamanan di Ruang Tunggu tidak tersedia petugas yang berjaga dan juga CCTV, pada aspek kenyamanan penumpang tidak sesuainya jumlah kursi yang ada di ruang tunggu , informasi gangguan perjalanan kapal juga tidak tersedia dalam aspek kemudahan/keterjangkauan, selain itu dalam aspek kehandalan tidak tersedianya petugas yang berjaga di ruang tunggu. Dan untuk aspek Kesetaraan fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus tidak bias digunakan dengan baik. Kondisi diperparah dengan tidak tersedianya satu *gangway* pada salah satu dermaga yang aktif beroperasi pada pelabuhan ketapang.

Dengan kondisi ini pelayanan penumpang dipelabuhan Ketapang harus ditingkatkan mengingat pelabuhan Ketapang merupakan Pelabuhan besar dan sangat berpengaruh bagi masyarakat Banyuwangi maupun Bali. Untuk memastikan keefektifan dan efisien pengoperasian dan pelayanan pelabuhan maka diperlukan dan ditetapkan suatu standar pelayanan . Standar pelayanan memiliki aturan dan nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa yang merupakan tolok ukur suatu pelayanan pelabuhan. Berdasarkan dari latar belakang dan hasil Praktek Kerja Lapangan diatas maka dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini mengambil judul **“Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Banyuwangi Provinsi Jawa Timur”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dan agar sasaran tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka dibuat beberapa perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP.5062 Tahun 2020 tentang penerapan standart pelayanan pelabuhan penyeberangan?
2. Fasilitas apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kesesuaian pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP.5062 Tahun 2020?

C. Tujuan

Adapun tujuan dari permasalahan yang diambil sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui berapa persentase kesesuaian dan nilai Pembobotan pelayanan penumpang yang ada di pelabuhan penyeberangan Ketapang.
2. Untuk mengetahui fasilitas apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kesesuaian pelayanan terhadap penumpang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP. 5062 Tahun 2020 tentang penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

D. Manfaat

1. Manfaat Bagi Taruna

Bagi Taruna, dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama menempuh pendidikan, dan dapat digunakan untuk penelitian lanjutan yang lebih bermanfaat dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Bagi Instansi/ Lembaga

Bagi Lembaga Pendidikan, sebagai panduan pendidikan guna kemajuan terhadap pembelajaran transportasi di perairan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Masyarakat / Pengguna Jasa

Dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk para pengguna jasa terutama penumpang jika penelitian ini di tindak lanjuti.

E. Batasan Masalah

Agar pokok permasalahan yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) tidak menyimpang dan meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan :

1. Penelitian ini dilakukan di Kota Banyuwangi Jawa Timur pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dimana pelabuhan yang digunakan sebagai bahan penelitian adalah Penyeberangan Ketapang yang dibawah naungan ASDP Persero Ferry.
2. Masalah yang dibahas mengenai persyaratan pelayanan penumpang, sesuai dengan: Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP. 5062 tentang penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan melalui *checklist* kondisi fasilitas pelayanan penumpang pada pelabuhan.
3. Analisa yang digunakan yaitu Analisa Perhitungan tingkat kesesuaian dengan menggunakan rumusan dan dilakukan pengambilan objek berupa gambar dan melakukan survei pelayanan di pelabuhan dengan menggunakan formulir yang berlandaskan pada Peraturan Direktur Jenderal perhubungan Darat No. KP.5062 Tahun 2020 Tentang penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian sebelumnya

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil penelitian yang relevan agar hasil yang didapat lebih akurat. Untuk itu digunakan penelitian yang sama yang membahas tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang. Penelitian tersebut pernah dilakukan oleh Ratih Ayu Febrianty Fraim dari angkatan XXVIII tahun 2020 dengan judul: “EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN GORONTALO PROVINSI GORONTALO.” Adapun penelitian tersebut membahas tentang kondisi dari Pelayanan Penumpang di Pelabuhan tersebut. Berikut merupakan perbandingan Penelitian sebelumnya dan Penelitian yang dilakukan oleh Penulis.

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

No	Nama	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Analisa
1.	RATIH AYU FEBRIANTY FRAIM NPT: 17 04 049	Evaluasi Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo Provinsi Gorontalo	Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo Provinsi Gorontalo	Menggunakan PM 39 Tahun 2015 tentang standar Pelayanan Minimal Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan
2.	TRIXIEVANIA NURUL RAHMI NPT: 19 03 116	Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Banyuwangi Provinsi Jawa Timur	Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Banyuwangi Jawa Timur	Menggunakan PERDIRJEN KP NOMOR.5062 TAHUN 2020 tentang pedoman penilaian terhadap penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

B. Landasan Teori

Landasan teori adalah sebuah konsep dengan pernyataan yang tertata rapi dan sistematis memiliki variabel dalam penelitian yang menjadi landasan yang kuat dalam penelitian yang dilakukan. Terdapat 2 landasan teori yang dijadikan acuan landasan dalam penelitian yaitu :

1. Dasar Hukum

Beberapa dasar hukum yang mengacu pada beberapa Undang-Undang yang mengatur tentang standar pelayanan penumpang di pelabuhan dan aturan-aturan yang berkaitan erat dengan judul yang diteliti antara lain:

a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

1) Pasal 1 ayat (3)

Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.

2) Pasal 1 ayat (36)

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yaitu digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

3) Pasal 1 ayat (16)

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal

bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

4) Pasal 1 ayat (20)

Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau bertambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.

5) Pasal 22 ayat (1)

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau barang kendaraan beserta muatannya.

b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009

Pada Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan terdapat beberapa pasal yang menyangkut Standar pelayanan penumpang di pelabuhan antara

1) Pasal 1 ayat (1)

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang. Dan/atau bongkar muat barang

berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran.

2) Pasal 1 ayat (9)

Penyelenggaraan pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.

c. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan

1) Pasal 1 ayat 4

Pelabuhan Penyeberangan adalah pelabuhan umum untuk kegiatan angkutan penyeberangan

2) Pasal 1 ayat 7

Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan adalah Unit Pelaksana Teknis/Satuan Kerja Pelabuhan Penyeberangan atau Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan

3.) Pasal 1 ayat 8

Unit Pelaksana Teknis pelabuhan penyeberangan adalah unit organisasi Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten / Kota yang menyelenggarakan pelabuhan penyeberangan.

4) Pasal 6 ayat 5

Rencana peruntukan lahan daratan sebagaimana dimaksud dalam ayat

(3) huruf a, disusun untuk penyediaan kegiatan :

a. Fasilitas pokok, antara lain :

1) Terminal penumpang;

2) Penimbangan kendaraan bermuatan;

- 3) Jalan penumpang keluar/masuk kapal (gang way);
- 4) Perkantoran untuk kegiatan pemerintahan dan pelayanan jasa;
- 5) Fasilitas penyimpanan bahan bakar (bunker);
- 6) Instalasi air, listrik dan telekomunikasi;
- 7) Akses jalan dan/atau jalur kereta api;
- 8) Fasilitas pemadam kebakaran;
- 9) Tempat tunggu kendaraan bermotor sebelum naik kekapal.

b. Fasilitas penunjang, antara lain:

- 1) Kawasan perkantoran untuk menunjang kelancaran pelayanan jasa kepelabuhanan;
- 2) Tempat penampungan limbah;
- 3) Fasilitas usaha yang menunjang kegiatan pelabuhan penyeberangan;
- 4) Areal pengembangan pelabuhan;
- 5) Fasilitas umum lainnya (peribadatan, taman, jalur hijau dan kesehatan).

Perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu yang terdapat pada lampiran Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004.

d. Peraturan Menteri perhubungan nomor 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan

1) Pasal 1 ayat 1

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2) Pasal 1 ayat 2

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

3) Pasal 1 ayat 5

Penyedia jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan / atau penyedia jasa Pelabuhan Penyeberangan.

4) Pasal 1 ayat 8

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

5) Pasal 2 ayat 1

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.

6) Pasal 2 ayat 2

Standar pelayanan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a) Standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan, dan
- b) Standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.

7) Pasal 3 ayat 1

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi :

- a) Keselamatan
- b) Keamanan
- c) Keandalan/keteraturan
- d) Kenyamanan
- e) Kemudahan/keterjangkauan
- f) Kesetaraan

- e. Peraturan Direktur Jenderal perhubungan Darat Nomor. KP.5062 Tahun 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

1) Pasal 1 ayat (1)

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji pelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2) Pasal 1 ayat (2)

Pelabuhan Laut yang digunakan untuk melayani angkutan penyeberangan adalah pelabuhan yang berfungsi menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kerta api yang dipisahkan oleh

perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

3) Pasal 1 ayat (5)

Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan adalah badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah yang khusus didirikan untuk mengusahakan segala bentuk jasa pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan.

4) Pasal 2 ayat (1)

Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan dan Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan dalam menyelenggarakan pelabuhan penyeberangan wajib memenuhi standar pelayanan pelabuhan penyeberangan

5) Pasal 2 ayat (2)

Standar pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a. Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan;
- b. Standar pelayanan kapal di pelabuhan penyeberangan; dan
- c. Standar pelayanan kendaraan di pelabuhan penyeberangan.

6) Pasal 2 ayat (3)

Standart pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi aspek:

- a. Keselamatan;
- b. Keamanan;
- c. Kenyamanan;

- d. Kemudahan keterjangkauan;
- e. Keandalan keteraturan; dan/atau
- f. Kesetaraan.

7) Pasal 3

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi:

- a. standar pelayanan penumpang di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan;
- b. standar pelayanan penumpang di ruang tunggu; dan
- c. standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (gangway) dari dermaga ke kapal

8) Pasal 5

Standar pelayanan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf c meliputi:

- a. Standar pelayanan kendaraan di kapal;
- b. Standar pelayanan kendaraan di penimbang;
- c. Standar pelayanan kendaraan di parkir tunggu; dan
- d. Standart pelayanan kendaraan di parkir siap muat.

2. Dasar Teori

a. Standar Pelayanan Minimal

Menurut Iskandar Abubakar dkk (2013), Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan standar pelayanan minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat

pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan daya jangkau masyarakat. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdiri atas :

- 1) Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Penumpang
- 2) Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Pemuatan Kendaraan
- 3) Standar Pelayanan Minimal untuk Pengoperasian Kapal

b. Peningkatan Pelayanan

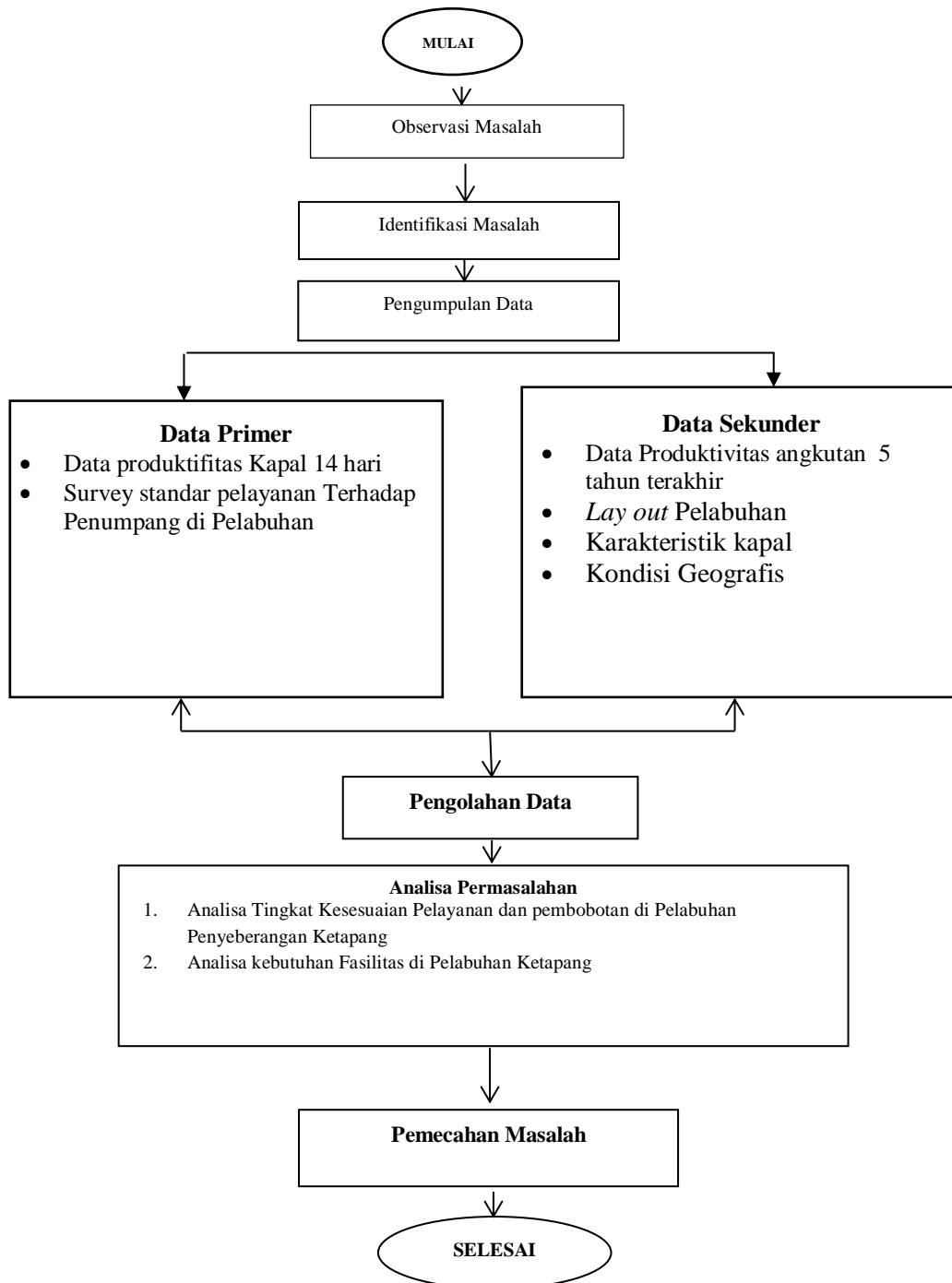
Berdasarkan buku Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen karangan Kirom, 2010 menyebutkan, Peningkatan Pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan.

C. Kerangka Penelitian

Agar tujuan dari penelitian ini terarah sesuai dengan target, maka diperlukannya kerangka penelitian. Kerangka penelitian berupa dasar atau rencana yang akan menjadi panduan utama dalam melakukan penelitian dengan metode apa yang digunakan, maupun data-data apa saja yang digunakan dalam penelitian ini.

Kerangka awal penelitian dimulai dengan observasi masalah yang ada dilapangan, hal ini dilakukan guna penulis mengetahui dan mendalami masalah yang ada yang akan dibahas dalam kertas kerja wajib ini. Selanjutnya penulis melakukan identifikasi masalah lalu pengumpulan data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan data Sekunder.

Setelah itu penulis melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh. Hal tersebut dimaksudkan agar didapatkan pemecahan masalah juga kesimpulan dari masalah yang ada. Tahapan penelitian tersebut secara garis besar dapat dilihat pada Gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan berupa tinjauan mengenai Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Ketapang yang sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang dengan menggunakan penelitian jenis Kuantitatif.

Metode Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono,2009).

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdapat 2 (dua) sumber yakni data internal dan data eksternal. Data internal ialah data yang diperoleh dari dalam, sedangkan data eksternal berasal dari luar (Paramita & Rizal, 2018:72)

1. Data Primer

Data Primer Adalah data yang di dapat langsung dari sumbernya atau berdasarkan pengamatan langsung di lapangan. Data tersebut diperoleh dari pengamatan / observasi, dan hasil pengukuran di lokasi PKL. Data Primer yang didapatkan dari hasil survei yang dilakukan :

- a) Data Produktivitas Pelabuhan jumlah keberangkatan maupun kedatangan kendaraan dan penumpang selama 14 hari
- b) Data Standar Pelayanan terhadap penumpang

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada obyek penelitian yang kemudian diolah serta direkapitulasi sehingga menjadi satu data yang baku. Data sekunder diperoleh dari literatur / kepustakaan maupun dari berbagai instansi yang terkait dalam penelitian. Dengan mempelajari teori-teori dan buku-buku yang ada sebagai bahan *referensi* dalam menganalisa dan pembahasan masalah. juga juga membuat bagan alir penelitian, dimana dalam laporan ini dapat diidentifikasi semua data yang telah dikumpulkan Data-data yang di kumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dengan penelitian , yaitu :

- a) Badan Pusat Statistik Banyuwangi
- b) Kantor PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Ketapang
- c) Kantor BPTD Jawa Timur
- d) Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Banyuwangi

Data Sekunder yang didapatkan dari hasil survei yang dilakukan :

- a) Data Kondisi Geografis Banyuwangi
- b) Data Produktifitas Penumpang Dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir
- c) Data Pelabuhan dan Kapal Penyeberangan

C. Metode/Teknik Pengumpulan

Sugiyono (2014 :401), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah

mendapatkan data, maka para peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik sebagai berikut.

1. Teknik pengumpulan data Primer :

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara cermat dan sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi (Martono, 2014:86). Menggunakan metode ini dengan mengamati dan melakukan pengambilan dokumentasi secara langsung mengenai kegiatan operasional pelabuhan. Survei yang dilakukan antara lain:

- a) Survei Produktivitas Pelabuhan jumlah keberangkatan maupun kedatangan kendaraan dan penumpang
- b) Survei Standar Pelayanan terhadap penumpang

b. Metode Perhitungan

Metode Perhitungan adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan perhitungan daripada berbagai aspek yang dihitung. Menggunakan metode ini dengan berlandaskan perhitungan dari Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang.

c. Metode Dokumentasi

(Bugin, 2012: 94-95) Dokumentasi digunakan untuk mendukung dan sebagai pelengkap hasil wawancara dan observasi. Penggunaan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data merupakan alat bantu

pengamatan dan interaksi manusia yang sangat terbatas. Dalam penelitian ini dokumen yang diambil berupa foto – foto yang berkaitan dengan survei penelitian.

1) Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data sekunder:

a. Metode Literatur (Kepustakaan)

Metode literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian (Zed, 2008:3). Data yang didapatkan dari metode literatur yaitu dengan mempelajari teori-teori dan buku-buku serta modul yang ada sebagai bahan *referensi* dalam menganalisa dan pembahasan masalah serta membuat bagan alir penelitian, dimana dalam laporan ini dapat diidentifikasi semua data yang telah dikumpulkan.

b. Metode Institusional

Data-data yang di kumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dengan penelitian, yaitu :

- a) Kantor BPTD Jawa Timur
- b) Pelabuhan Penyeberangan Ketapang
- c) Kantor PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Ketapang
- d) Badan Pusat Statistik Banyuwangi

D. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010:335) teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan,dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis,

menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisa yang dilakukan yaitu:

1. Analisa tingkat kesesuaian dan pembobotan

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini berupa Gap Analisis yang mana ini merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara realita di lapangan dengan kinerja suatu peraturan. Dimana penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 yang memiliki 6 aspek penilaian yaitu Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Kemudahan keterjangkauan, Kehandalan keteraturan dan Kesetaraan. Pada 6 aspek tersebut dimiliki oleh masing-masing jenis pelayanan di Pelabuhan.

Dan untuk mengetahui berapa persen tingkat pembobotan Standar pelayanan di pelabuhan sebagaimana diatur oleh Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang dengan kondisi *existing* di pelabuhan penyeberangan Ketapang. Adapun aspek penilaian pelayanan penumpang terdapat 6 aspek sebagai berikut:

Tabel 3.1 formulir penilaian standar pelayanan penumpang di Pelabuhan

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR
A.	Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan		
A.1.	PELAYANAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN PENUMPANG		
1	KESELAMATAN		

	a.	Peralatan Penyelamatan Darurat:		
	a.1.	Alat Pemadam Kebakaran		
			Ketersediaan	Tersedianya APAR Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit
			Kondisi	Apar bisa di pakai
			Penempatan	Penempatan APAR Strategis
	a.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi		
			Ketersediaan	Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
	a.3.	Titik Kumpul evakuasi		
			Ketersediaan	Tersedianya titik kumpul evakuasi
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
	a.4.	Informasi nomor telepon darurat		
			Ketersediaan	Tersedianya informasi nomor telepon darurat
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
	b.	Fasilitas kesehatan:		
	b.1	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)		
			Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat
			Kondisi	Sesuai dengan syarat-syarat P3K
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
	b.2	Kursi Roda		
			Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat
			Kondisi	alat kesehatan masih bisa dimanfaatkan
2	KEAMANAN			

	a.	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas		
			Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat
	b.	Fasilitas Keamanan		
	b.1	CCTV		
			Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit
			Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
			Penempatan	Penempatan di tempat Strategis
	b.2	Informasi Gangguan Keamanan		
			Ketersediaan	Tersedianya Stiker nomor telpon pengaduan Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
3	KENYAMANAN			
	a.	WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita		
			Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC
	b.	Tempat Ibadah Musholla dan perlengkapannya		
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam Musholla
	c.	Kantin		

			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam Kantin
	d.	Lampu Penerangan		
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan
			Kondisi	intensitas cahaya 200 - 300 lux
	e.	Lajur Penumpang Keberangkatan		
			Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan
			Kondisi	
	f.	Lajur Penumpang Kedatangan		
			Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan
			Kondisi	
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN			
	a.	Informasi Pelayanan		
	a.1.	Denah/Layout terminal		
			Ketersediaan	Tersedianya denah/layout pelabuhan
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
	a.2.	Tarif Masuk		
			Ketersediaan	tersedianya informasi biaya
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
	b.	Informasi Keberangkatan, Kedatangan & Gangguan Perjalanan kapal		
	b.1.	Informasi Melalui Audio Speaker		
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan didalam pelabuhan penerbangan
			Kondisi	informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB

				lebih besar dari kebisingan yang ada
	b.2	Informasi Melalui Visual		
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penerbangan
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
	c.	Informasi Angkutan Lanjutan		
	c.1.	Informasi Melalui Visual		
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penerbangan
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
	d.	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang		
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penerbangan
			Kondisi	penempatan di tempat strategis
	e.	Tempat Parkir		
	e.1.	Lahan Parkir Kendaraan Roda 2 (dua)		
			Ketersediaan	Tersedianya lahan parkir roda 2
			Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di waktu parkir
	e.2.	Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 (empat)		
			Ketersediaan	Tersedianya lahan parkir roda 4
			Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di waktu parkir
	e.3.	Lajur Masuk/Keluar Kendaraan		
			Ketersediaan	Tersedianya Lajur pemisah keluar/masuk kendaraan

			Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar
	e.4.	Petugas Parkir		
			Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat
	f.	Pelayanan Bagasi penumpang/Petugas Porter		
			Ketersediaan	Tersedianya petugas yang mudah dilihat
			Kondisi	petugas berseragam dan mudah dilihat
5	KEHANDALAN KETERATURAN			
	a.	Ketersediaan Locket		
			Kondisi	Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan
	b.	Waktu antri di Locket		
			Kondisi	Kurang dari 5 (lima) menit per penumpang
6	KESETARAAN			
	6.a.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)		
			Ketersediaan Lajur Khusus	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)
			Kondisi	Bisa dimanfaatkan
A.2.	PELAYANAN RUANG TUNGGU			
1	KESELAMATAN			
	a.	Peralatan Penyelamatan Darurat:		
	a.1.	Alat Pemadam Kebakaran		
			Ketersediaan	Tersedianya APAR Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit
			Kondisi	Apar bisa di pakai
			Penempatan	Penempatan APAR Strategis
	a.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi		
			Ketersediaan	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis

	b.	Fasilitas kesehatan:		
	b.1	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)		
			Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat
			Kondisi	Sesuai dengan syarat-syarat P3K
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
	b.2	Klinik/Pos Kesehatan		
			Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam klinik
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
2	KEAMANAN			
	a.	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas		
			Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat
	b.	Fasilitas Keamanan		
	b.1	CCTV		
			Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit
			Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
			Penempatan	Penempatan di tempat Strategis
3	KENYAMANAN			
	a.	Ruang tunggu		
			Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0.5 m ²
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang bersala dalam areal penumpang
	b.	Fasilitas Pengatur Suhu		
			Ketersediaan	

			Kondisi	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 °C
	c.	WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita		
			Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC
	d.	Lampu Penerangan		
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan
			Kondisi	intensitas cahaya 200 - 300 lux
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN			
	a.	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal		
	a.1.	Informasi Melalui Audio Speaker		
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan didalam pelabuhan penerbangan
			Kondisi	informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada
	a.2.	Informasi Melalui Visual		
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penerbangan
			Kondisi	Mudah terbaca
			Penempatan	penempatan di tempat strategis
5	KEHANDALAN KETERATURAN			
		Ketersediaan Petugas		
			Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat

6	KESETARAAN			
	a.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)		
			Ketersediaan	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)
			Kondisi	Bisa dimanfaatkan
	b.	Ruang ibu menyusui		
			Ketersediaan	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)
			Kondisi	Bisa dimanfaatkan
A.3.	PELAYANAN GANGWAY			
1	KEAMANAN			
		Fasilitas Keamanan		
		CCTV		
			Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit
			Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
			Penempatan	Penempatan di tempat Strategis
2	KENYAMANAN			
		Lampu Penerangan		
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan
			Penempatan	intensitas cahaya 200 - 300 lux
3	KESETERAAN			
		Fasilitas Jalur bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)		
			Ketersediaan	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)
			Kondisi	Bisa dimanfaatkan

Sumber: PERDIRJEN NO KP.5062/AP005/DRDJ/2022

Adapun kesesuaian tingkat pelayanan penumpang dapat dihitung dengan rumus 3.1 berikut:

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{\sum \text{tidak sesuai}}{\sum \text{kesesuaian}} \times 100\% \dots (3.1)$$

Hasil pembobotan akan diklasifikasikan sebagaimana diatur oleh Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang, yaitu:

- a) Klasifikasi A : Kategori sangat baik, nilai > 86
- b) Klasifikasi B : Kategori baik, nilai 70-85
- c) Klasifikasi C : Kategori Cukup, nilai 51-69
- d) Klasifikasi D Kategori luring baik, nilai <50

2. Analisis Kebutuhan Fasilitas

Analisis Kebutuhan Fasilitas pada pelabuhan dibagi menjadi 3 jenis pelayanan yaitu pelayanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan, Ruang Tunggu dan *Gangway* peninjauan kebutuhan-kebutuhan fasilitas sesuai dengan tolak ukur yang ada pada Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 yaitu ,

- a. Standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan.

Terdapat analisis data perhitungan pada waktu pelayanan loket. Dimana pada peraturan dijelaskan bahwa tolak ukur pada waktu antrian di loket kurang dari 5 (lima) menit per penumpang terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

- b. Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu

- 1) analisis kesesuaian pada ruang tunggu dimana dalam peraturan dijelaskan tolak ukur dari ruang tunggu untuk 1(satu) orang

minimum 0,5 m². Sehingga Perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu yang terdapat pada lampiran Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 pada rumus 3.2 berikut:

$$A = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y \quad \dots\dots(3.2)$$

Keterangan :

A = Areal ruangtunggu (m²)

A = Persyaratanluasruanganuntuk 1 orang (diambil 1,2 m²/orang)

n = Jumlahpenumpangdalamstatukapal

N =Jumlahkapalyang berangkat/datangdalamwaktubersamaan

x = Rasiokonsentrasi (1,0 s/d 1,6)

y = Rata-rata fluktasi (1,2)

- 2) Analisis ketersediaan toilet dimana dalam aturan dijelaskan untuk 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dengan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Cara menghitung kebutuhan toilet pria dan wanita yaitu Rata-rata penumpang pria dibagi 50.
- 3) Analisis intensitas cahaya dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

- c. Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*) dari dermaga ke kapal.

Terdapat Analisis intensitas cahaya pada standard pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*) dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

1. Kondisi Geografis

Banyuwangi adalah kabupaten terluas di provinsi Jawa Timur dengan wilayah 5.782,750 Km². Secara astronomis kabupaten Banyuwangi terletak diantara 7°43' - 8°46' lintang selatan dan 113°53' - 114°38' bujur timur. Berdasarkan letak geografis kabupaten Banyuwangi berada di ujung timur pulau Jawa. Batas wilayah:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Situbondo
- 2) Sebelah Timur dengan Selat Bali
- 3) Sebelah Selatan dengan Samudera Hindia
- 4) Sebelah Barat dengan Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Jember.

kabupaten Banyuwangi terdiri dari 25 kecamatan, 28 kelurahan dan 189 desa.

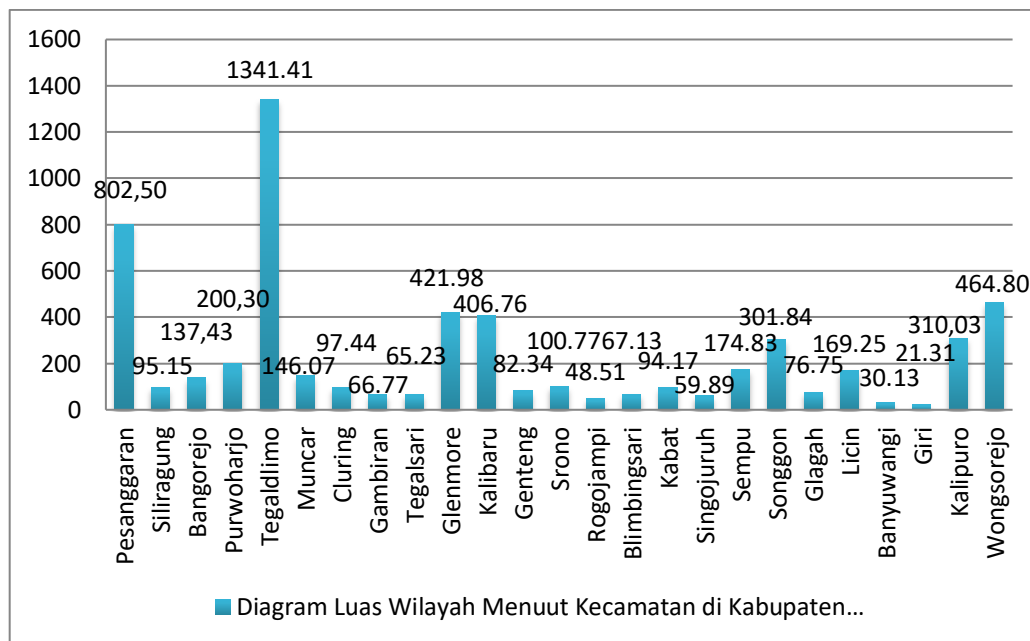
Tabel 4.1 Luas Daerah masing-masing Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi

No.	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km ²)
1.	Pesanggaran	Sumberagung	802,50
2.	Siliragung	Siliragung	95,15
3.	Bangorejo	Kebondalem	137,43
4.	Purwoharjo	Purwoharjo	200,30
5.	Tegaldlimo	Tegaldlimo	1341,41
6.	Muncar	Blambangan	146,07
7.	Cluring	Cluring	97,44
8.	Gambiran	Wringinagung	66,77
9.	Tegalsari	Tegalsari	65,23
10.	Glenmore	Karangharjo	421,98
11.	Kalibaru	Kalibaru Wetan	406,76

No.	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km ²)
12.	Genteng	Genteng Wetan	82,34
13.	Srono	Sukomaju	100,77
14.	Rogojampi	Rogojampi	48,51
15.	Blimbingsari	Blimbingsari	67,13
16.	Kabat	Kabat	94,17
17.	Singojuruh	Singojuruh	59,89
18.	Sempu	Sempu	174,83
19.	Songgon	Tegalarum	301,84
20.	Glagah	Glagah	76,75
21.	Licin	Licin	169,25
22.	Banyuwangi	Tukangkayu	30,13
23.	Giri	Mojopanggung	21,31
24.	Kalipuro	Kalipuro	310,03
25.	Wongsorejo	Wongsorejo	464,80
Total			5782,79

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kecamatan terluas di Banyuwangi yaitu kecamatan Tegaldimo dengan luas 1341,41 km², kemudian daerah terluas kedua yaitu kecamatan Pesanggaran dengan luas 802,50 km² dan dilanjutkan dengan kecamatan Wongsorejo yang memiliki luas daerah 464,80 km². Sehingga penulis dapat menyederhanakan luas wilayah menurut kecamatan di kabupaten Banyuwangi dalam bentuk diagram pada gambar 4.1 :



Gambar 4.1 Diagram Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi, 2022

Adapun keadaan iklim di kabupaten Banyuwangi per bulan pada Tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Keadaan Iklim di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2022

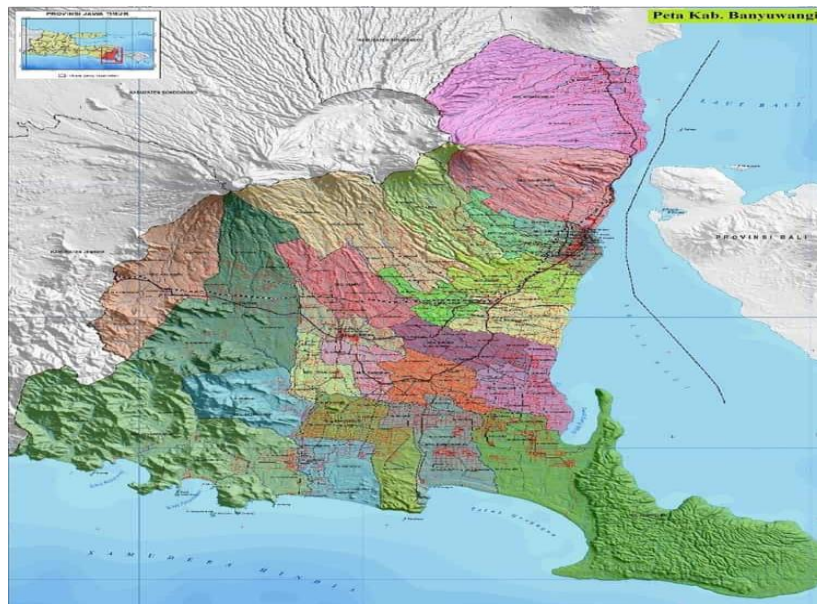
No.	Bulan	Suhu Udara (°C)			Rata – Rata Kelembapan Udara (%)	Curah Hujan (mm ²)	Jumlah Hari Hujan (hari)
		Minimum	Maksimum	Rata - Rata			
1.	Januari	23,6	33,3	27,2	82	252,1	25
2.	Februari	23,0	32,2	26,7	85	408,8	26
3.	Maret	23,0	33,0	27,3	81	210,0	19
4.	April	23,0	32,4	27,9	76	207,1	16
5.	Mei	22,8	32,5	27,8	79	58,2	8
6.	Juni	22,5	32,0	27,0	80	248,6	13
7.	Juli	20,0	31,2	26,3	77	62,4	7
8.	Agustus	22,4	31,4	26,6	80	65,2	16
9.	September	22,2	31,4	26,8	79	154,0	14
10.	Oktober	20,6	32,4	27,5	77	99,0	9
11.	November	22,7	32,7	27,3	81	180,3	12
12.	Desember	23,0	34,2	28,0	78	270,9	19

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi, 2022

2. Batas Administrasi

Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Banyuwangi memiliki batas-batas sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Situbondo
- 2) Sebelah Timur dengan Selat Bali
- 3) Sebelah Selatan dengan Samudera Hindia
- 4) Sebelah Barat dengan Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Jember.



Gambar 4.2 Peta Administratif Kabupaten Banyuwangi

Sumber : Badan Pusat Statistik Banyuwangi

3. Kependudukan

Penduduk kabupaten Banyuwangi adalah semua orang yang berdomisili di wilayah teritorial Banyuwangi. Jumlah penduduk Banyuwangi berdasarkan proyeksi pada tahun 2021 yaitu sebesar 1.718.462 jiwa yang terdiri dari 860.245 jiwa penduduk laki-laki dan 858.217 jiwa penduduk perempuan. Berdasarkan data yang diperoleh, rentang waktu pada tahun

2010 hingga 2021 memiliki laju pertumbuhan penduduk wilayah Banyuwangi sebesar 0,94%. Kepadatan penduduk di wilayah Kabupaten Banyuwangi tahun 2021 mencapai 297 jiwa/km². Angka kepadatan tertinggi yaitu terletak pada kecamatan Banyuwangi dengan angka kepadatan 3.928 jiwa/km² dan kepadatan terendah yaitu terletak pada kecamatan Tegaldlimo dengan angka kepadatan 50 jiwa/km².

Kecamatan Muncar memiliki jumlah penduduk tertinggi di wilayah kabupaten Banyuwangi dengan jumlah penduduk per tahun 2021 yaitu sebanyak 136.722 jiwa dan daerah yang memiliki jumlah penduduk terendah per tahun 2021 yaitu kecamatan Licin sebanyak 29.520 jiwa. Jumlah penduduk kabupaten Banyuwangi terbanyak terdapat pada rentan usia 40-44 tahun dengan total 131.106 yang artinya usia tersebut masuk dalam kategori usia dewasa.

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Per Tahun 2022

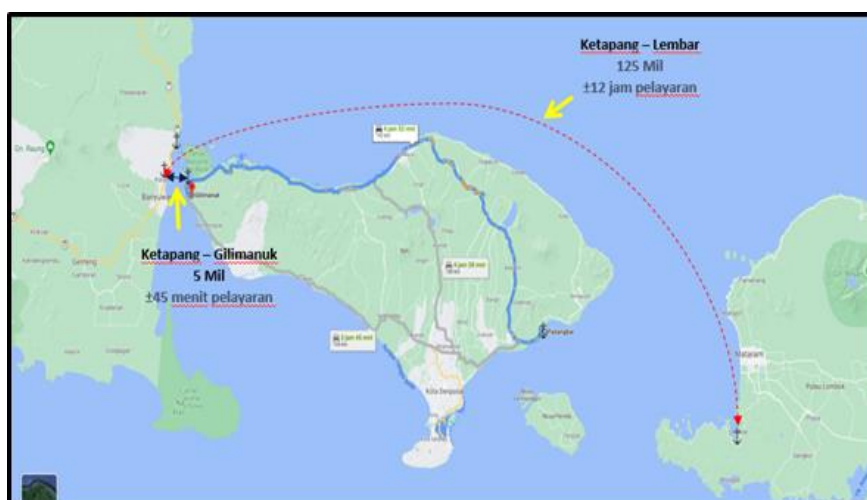
No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk (km ²)
1.	Pesanggaran	53,702	3,13	67
2.	Siliragung	48,953	2,85	514
3.	Bangorejo	66,131	3,85	481
4.	Purwoharjo	69,693	4,06	348
5.	Tegaldlimo	67,080	3,90	50
6.	Muncar	136,722	7,96	936
7.	Cluring	77,913	4,53	800
8.	Gambiran	66,772	3,89	1000
9.	Tegalsari	52,829	3,07	810
10.	Glenmore	75,711	4,41	179
11.	Kalibaru	65,323	3,80	161
12.	Genteng	93,097	5,42	1131
13.	Srono	97,586	5,68	968
14.	Rogojampi	58,081	3,38	1197
15.	Blimbingsari	55,161	3,21	822
16.	Kabat	63,204	3,68	671
17.	Singojuruh	50,831	2,96	849
18.	Sempu	84,065	4,89	481
19.	Songgon	57,592	3,35	191

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk (km ²)
20.	Glagah	36,667	2,13	478
21.	Licin	29,520	1,72	174
22.	Banyuwangi	118,351	6,89	3,928
23.	Giri	31,834	1,85	1494
24.	Kalipuro	84,172	4,90	271
25.	Wongsorejo	77,472	4,51	167

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi, 2022

4. Kondisi Pelaksanaan Angkutan Penyeberangan

Pelabuhan adalah pintu gerbang keluar masuknya kapal, baik untuk mengangkut penumpang maupun barang ke suatu wilayah tujuan. Pada kabupaten Banyuwangi Provinsi Jawa Timur terdapat pelabuhan penyeberangan yang bernama Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. Pelabuhan Ketapang merupakan Pelabuhan yang dikelola langsung oleh PT. ASDP Indonesia Ferry dan diawasi oleh Badan Pengelola Transportasi Darat XI Jawa Timur. Pelabuhan penyeberangan Ketapang melayani lintasan Ketapang - Gilimanuk yang berjarak ± 4 mil dengan waktu tempuh 45 menit. Peta lintasan Ketapang-Gilimanuk dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut.



Gambar 4.3 Lintasan Ketapang – Gilimanuk

Sumber : BPTD Jawa Timur

5. Kependudukan

Penduduk kabupaten Banyuwangi adalah semua orang yang berdomisili di wilayah teritorial Banyuwangi. Jumlah penduduk Banyuwangi berdasarkan proyeksi pada tahun 2021 yaitu sebesar 1.718.462 jiwa yang terdiri dari 860.245 jiwa penduduk laki-laki dan 858.217 jiwa penduduk perempuan. Berdasarkan data yang diperoleh, rentang waktu pada tahun 2010 hingga 2021 memiliki laju pertumbuhan penduduk wilayah Banyuwangi sebesar 0,94%.

Kepadatan penduduk di wilayah Kabupaten Banyuwangi tahun 2021 mencapai 297 jiwa/km². Angka kepadatan tertinggi yaitu terletak pada kecamatan Banyuwangi dengan angka kepadatan 3.928 jiwa/km² dan kepadatan terendah yaitu terletak pada kecamatan Tegaldlimo dengan angka kepadatan 50 jiwa/km².

Kecamatan Muncar memiliki jumlah penduduk tertinggi di wilayah kabupaten Banyuwangi dengan jumlah penduduk per tahun 2021 yaitu sebanyak 136.722 jiwa dan daerah yang memiliki jumlah penduduk terendah per tahun 2021 yaitu kecamatan Licin sebanyak 29.520 jiwa. Jumlah penduduk kabupaten Banyuwangi terbanyak terdapat pada rentan usia 40-44 tahun dengan total 131.106 yang artinya usia tersebut masuk dalam kategori usia dewasa.

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Per Tahun 2022

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk (km ²)
1.	Pesanggaran	53,702	3,13	67
2.	Siliragung	48,953	2,85	514
3.	Bangorejo	66,131	3,85	481
4.	Purwoharjo	69,693	4,06	348
5.	Tegaldlimo	67,080	3,90	50

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk (km ²)
6.	Muncar	136,722	7,96	936
7.	Cluring	77,913	4,53	800
8.	Gambiran	66,772	3,89	1000
9.	Tegalsari	52,829	3,07	810
10.	Glenmore	75,711	4,41	179
11.	Kalibaru	65,323	3,80	161
12.	Genteng	93,097	5,42	1131
13.	Srono	97,586	5,68	968
14.	Rojomampi	58,081	3,38	1197
15.	Blimbingsari	55,161	3,21	822
16.	Kabat	63,204	3,68	671
17.	Singojuruh	50,831	2,96	849
18.	Sempu	84,065	4,89	481
19.	Songgon	57,592	3,35	191
20.	Glagah	36,667	2,13	478
21.	Licin	29,520	1,72	174
22.	Banyuwangi	118,351	6,89	3,928
23.	Giri	31,834	1,85	1494
24.	Kalipuro	84,172	4,90	271
25.	Wongsorejo	77,472	4,51	167

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi, 2022

6. Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, terutama dalam kegiatan pelayanan terhadap pengguna jasa. Kondisi sarana sangat penting untuk diperhatikan khususnya kapal yang beroperasi. Kapal tersebut melakukan kegiatan bongkar muat barang ataupun naik turun penumpang sehingga kondisinya harus tetap dipelihara. Adapun kapal yang beroperasi Di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dan dikelola oleh PT.ASDP Indonesia Ferry Cabang Ketapang . Sarana transportasi yang terdapat pada angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang terdapat 48 kapal ferry yang beroperasi. Kapal milik ASDP yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Lintasan Ketapang-Gilimanuk dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut:



Gambar 4.4 KMP.Prathita

Karakteristik KMP.Prathita kapal yang beroperasi di Pelabuhan Ketapang dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik KMP. Prathita IV

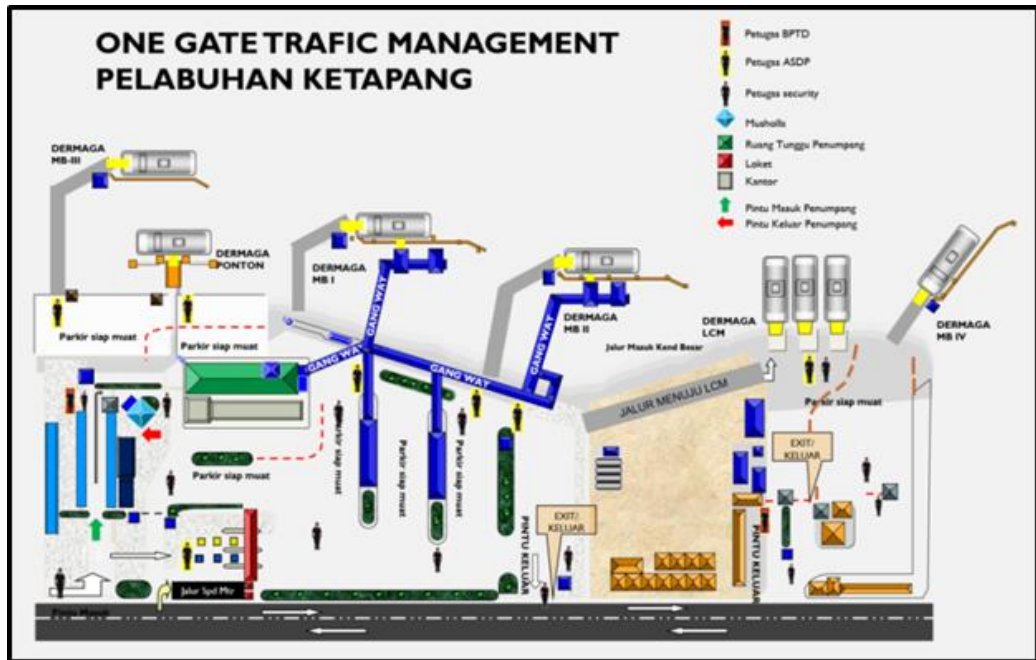
Karakteristik KMP. PRATHITA IV	
Nama Kapal / Call Sign	KMP. Prathita IV / YEUZ
Tempat Pembuatan	Jepang / Nippon Kokan Kanushuki Kaisa
Tahun	1968
Lintas Penyeberangan	Ketapang – Gilimanuk
Jarak Lintasan	4 mil
Type Kapal	Ro-Ro Passanger / Ferry
GRT / NT	507 / 152 T
Panjang seluruhnya (LOA)	41,4 meter
Panjang (LBP)	39,44 meter
Lebar (B)	16 meter
Dalam (D)	4,10 meter
Sarat Air (d)	2,35 meter
Merk mesin induk	Daihatsu
Type	6 PS TBM 26 DS
Tenaga Kuda (PK)	650 PK x 2
Jumlah Mesin	2 unit
Kecepatan Operasional	8 knot
Rotasi per Menit (RPM)	665
Tahun Pembuatan Mesin	1968
Jenis Bahan Bakar	HSD
Nomor Mesin	-
Merk mesin bantu/ HP	Mitsubishi
Type	6 D 15-1 QT.1 x 77,28 KW / 6 D 14-1 AT.1 x 77,28 KW

Jumlah Mesin	2 unit
Tenaga Kuda (PK)	105 x 2 HP
Rotasi per Menit (RPM)	1200
KVA	-
Kapasitas Tangki BBM	Kiri : 18 ton Kanan : 18 ton Jumlah: 36 ton
Kapasitas Tangki Air Tawar	5 ton
Kapasitas Tangki Ballast	
a. Depan	Kiri : 40 ton Kanan : 40 ton
b. Belakang	Kanan : 40 ton Kanan : 40 ton
Kapasitas Muat :	
Jumlah Penumpang	293 Orang
Jumlah ABK	17 Org
Jumlah Kendaraan	24 unit (campuran)
Pintu Rampa :	
Pintu Rampa Haluan	Panjang : 6,18 m Lebar : 4,30 m
Pintu Rampa Buritan	Panjang : 6,22 m Lebar : 4,30 m
Tinggi Car Deck :	
Tinggi Car Deck Haluan	3,90 m
Tinggi Car Deck Buritan	3,80 m

Sumber : PT. ASDP Indonesia Ferry (Parsero) Cabang Ketapang

7. Prasarana angkutan sungai, danau dan penyeberangan

Untuk menunjang kelancaran kegiatan penyeberangan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang bertanggung jawab atas pengelolaan Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.



Gambar 4.5 Layout Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

Sumber : PT. ASDP Indonesia Ferry (Parsero) Cabang Ketapang

8. Fasilitas Daratan di Pelabuhan

Pada fasilitas Penyeberangan Ketapang ada beberapa fasilitas yang kurang seperti tidak adanya *gangway* menuju dermaga III dan ruang tunggu penumpang yang tidak digunakan sesuai dengan semestinya.

1. Lapangan Parkir

Lapangan parkir berfungsi untuk tempat parkir kendaraan. Lapangan parkir yang tersedia sekarang adalah sebagai tempat parkir siap muat kendaraan dan tempat parkir pengantar dan penjemput. Berikut ini adalah gambar lapangan parkir yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang:



Gambar 4.6 Lapangan Parkir

2. Lampu Penerangan

Lampu penerangan berfungsi untuk penerangan di pelabuhan ketika gelap (malam). Berikut ini adalah gambar lampu penerangan yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang



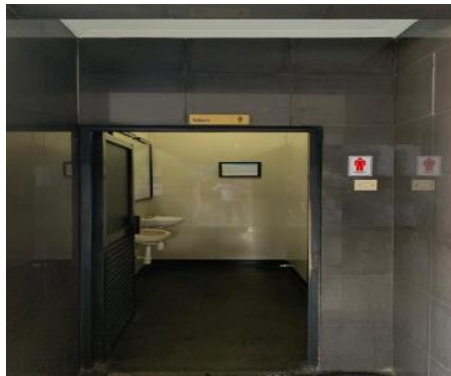
Gambar 4.7 Lampu Penerangan

3. Toilet

Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berjumlah 4 unit, dengan kondisi semua unit toilet dapat digunakan oleh pengguna jasa.



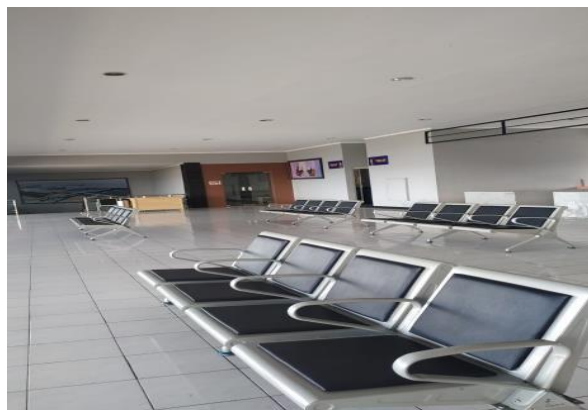
Gambar 4.8 Toilet wanita



Gambar 4.9 Toilet pria

4. Ruang Tunggu

Ruang Tunggu berfungsi untuk penumpang yang menunggu kedatangan kapal. Berikut adalah ruang tunggu yang dipakai penumpang pengguna jasa yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.10 Ruang Tunggu

5. *Gangway*

Gangway berfungsi sebagai sarana penghubung antara ruang tunggu penumpang dengan kapal. Berikut adalah *gangway* yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang :



Gambar 4.11 *Gangway*

6. Loker Kendaraan dan Penumpang

Loker Kendaraan berfungsi sebagai tempat pembelian tiket kendaraan dan penumpang yang ingin menyeberang. Berikut adalah loker kendaraan dan penumpang yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang:



Gambar 4.12 Loker Kendaraan dan Penumpang

7. Ruang Genset

Tersedianya ruang genset di Pelabuhan Ketapang merupakan fasilitas penunjang yang berpengaruh pada seluruh aktivitas kepelabuhan.



Gambar 4.13 Ruang Genset

9. Fasilitas Perairan

Pada fasilitas perairan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang terlihat.

Adapun kondisi fasilitas perairan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.6 Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

No.	Fasilitas	Luas(m ²)	Jumlah
1.	<i>Bolder</i>	-	12 Unit
2.	<i>Trestle</i>	301.05	-
3.	<i>Fender</i>	-	24 Unit
4.	Plengsengan	-	3 Unit
5.	<i>Catwalk</i>	-	8 Unit
6.	Kolam Pelabuhan	18,938.87	-

1. *Bolder*

Bolder merupakan fasilitas pelabuhan yang berfungsi untuk tambat kapal saat bersandar di pelabuhan.



Gambar 4.14 *Bolder* Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

2. *Trestle*

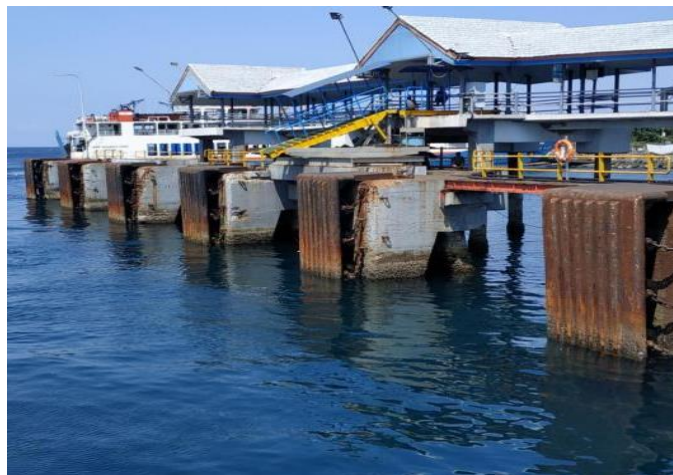
Trestle berfungsi sebagai jembatan penghubung antara dermaga dengan daratan yang terdapat pada pelabuhan.



Gambar 4.15 *Trestle* Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

3. *Fender*

Fender berfungsi untuk menyerap sebagian tenaga (energi) sebagai akibat benturan kapal pada dermaga.



Gambar 4.16 *Fender* Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

4. *Movable Bridge*

Movable Bridge merupakan jembatan penghubung kapal di dermaga yang memiliki kapasitas maksimal. Masing-masing *movable bridge* memiliki daya tampung seberat 30 ton. Sehingga *movable bridge*

diperuntukkan untuk muatan yang akan masuk ke kapal dengan berat maksimal 30 ton.



Gambar 4.17 *Movable Bridge* Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

5. Plengsengan

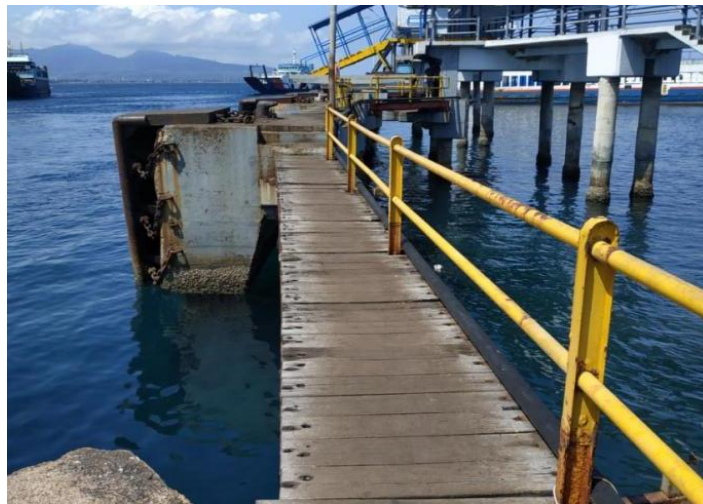
Plengsengan berfungsi seperti halnya *movable bridge* namun tidak dapat bergerak. Fasilitas ini dipakai pada perairan yang pasang surutnya rendah. Di pelabuhan penyeberangan Ketapang plengsengan diperuntukkan untuk muatan dengan berat diatas 30 ton dimana plengsengan tersebut berada pada dermaga LCM (*Landing Craft Machine*).



Gambar 4.18 Dermaga Plengsengan Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

6. *Catwalk*

Catwalk merupakan jembatan yang menghubungkan dermaga untuk menuju *dolphin/mooring* dari dermaga. *Catwalk* digunakan petugas kapal untuk menuju bolder yang terletak di *dolphin* pada saat kapal akan sandar dan pada saat kapal mulai berlayar.



Gambar 4.19 *Catwalk* Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

7. Kolam Pelabuhan

Kolam pelabuhan sebagai tempat di mana kapal berlabuh, berolah gerak, melakukan aktivitas bongkar muat, mengisi perbekalan yang

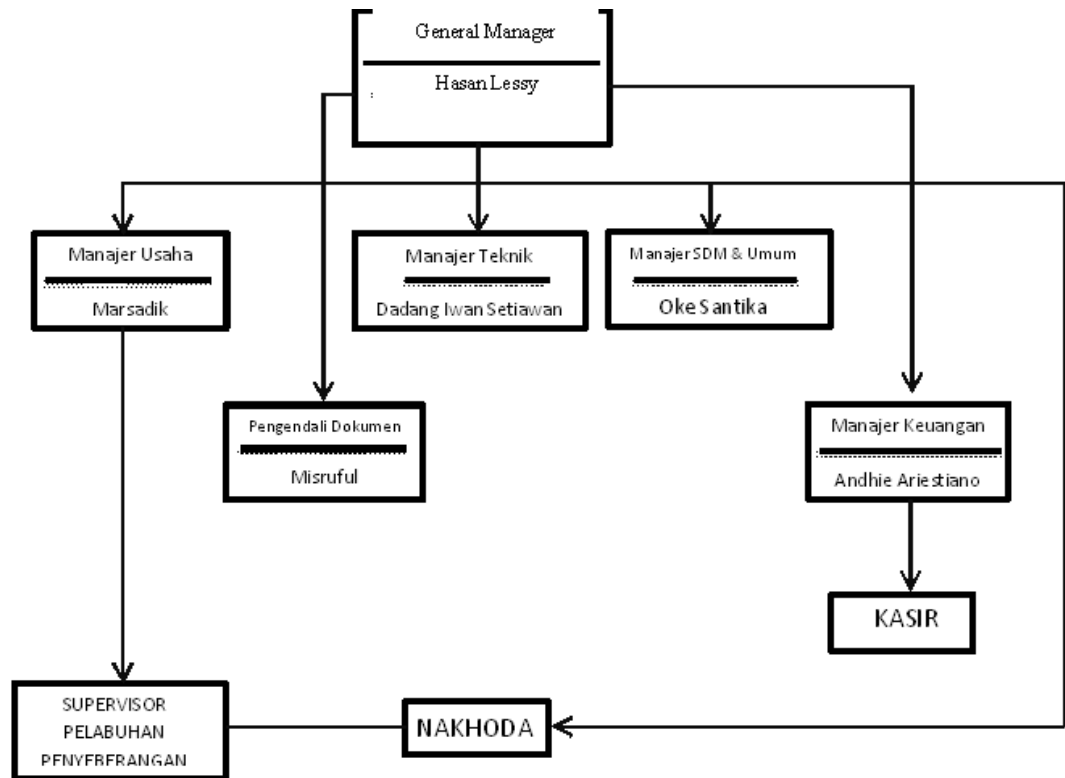
terlindung dari ombak dan mempunyai kedalaman yang cukup untuk kapal yang beroperasi dipelabuhan itu. Agar terlindung dari ombak biasanya kolam pelabuhan di lindungi dengan pemecah gelombang.



Gambar 4.20 Kolam Pelabuhan Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

10. Intansi Pembina Transportasi

Pembina angkutan di pelabuhan penyeberangan Ketapang terdiri dari pihak regulator dan operator. Adapun yang menjadi pihak regulator di Pelabuhan Penyebrangan Ketapang adalah BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur. Sedangkan yang menjadi pihak operator Pelabuhan Penyeberangan Ketapang adalah PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Ketapang. Struktur Organisasi PT.ASDP Indonesia Ferry Cabang Ketapang pada gambar berikut:



Gambar 4.21 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang
Ketapang

Sumber : PT. ASDP Indonesia Ferry (Parsero) Cabang Ketapang

1. General Manager Cabang

a) Tugas Pokok :

Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan pengelolaan dan pengembangan jasa kepelabuhan dan penyeberangan di Cabang.

b) Wewenang

1. Menandatangani Surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan di Cabang.
2. Menandatangani perjanjian kerjasama atas nama Direksi.
3. Menandatangani kebijakan yang berhubungan dengan kegiatan di cabang.

4. Menandatangani dan memberikan persetujuan cuti dan ijin karyawan di Cabang
5. Mendelegasikan tugas atau pekerjaan kepada para Manajer sesuai dengan bidangnya.
6. Memberikan penilaian prestasi karyawan di Cabang
7. Memberikan pembinaan dan tegoran bagi karyawan di Cabang
8. Memberikan persetujuan cuti dan ijin bawahannya.
9. Memberikan saran dan konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan kepengusahaan jasa kepelabuhan dan penyeberangan.
10. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan kegiatan di Cabang.

2. Manager Usaha

a) Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengkoordinasikan, mengawasi, menganalisa dan mengevaluasi kegiatan usaha pelabuhan, usaha penyeberangan, aneka usaha dan jasa, pengendalian lalu-lintas pelabuhan dan lalu-lintas penyeberangan, keamanan, kebersihan, ketata-usahaan serta pelaporan.

Wewenang

1. Menandatangani dan memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan operasional kapal dan pelabuhan serta produksi jasa dan pendapatan di Cabang.
2. Mendelegasikan tugas kepada para Asisten Manajer nya.
3. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya

4. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan operasional kapal dan pelabuhan serta produksi jasa dan pendapatan
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

3. Manager Teknik

a) Tugas Pokok :

Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, mengawasi, menganalisa, mengevaluasi serta menganalisa kegiatan pemeliharaan kapal beserta perlengkapannya, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas terminal dan peralatan pelabuhan, administrasi perkantoran serta pelaporan.

b) Wewenang

1. Menandatangani dan /atau memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan pemeliharaan kapal dan pelabuhan di Cabang.
2. Mendelegasikan tugas kepada para Asisten Manager Teknik Kapal dan Asisten Manager Teknik Pelabuhannya.
3. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya
4. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan pemeliharaan kapal kapal dan pelabuhan.
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.

6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

4. Manager Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum

a) Tugas Pokok :

Mengkoordinir, merencanakan, mengevaluasi, menganalisis, mengawasi dan melaksanakan kegiatan balas jasa, kedisiplinan, kesejahteraan, keselamatan kerja, penempatan, kebutuhan serta data karyawan, sistem administrasi perkantoran, pengadaan kebutuhan peralatan kantor, perlengkapan karyawan dan alat tulis kantor, pemeliharaan dan perawatan gedung kantor dan peralatannya, kendaraan dinas, system keamanan, ketertiban , dan kebersihan lingkungan kerja di cabang serta pelaporan.

b) Wewenang

1. Menandatangani dan/atau memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia dan Umum.
2. Mendelegasikan tugas kepada Asisten Manager Sumber Daya Manusia (SDM) dan Asisten Manager Umum.
3. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan Manajemen SDM dan Umum.
4. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya

5. Manager Keuangan

a) Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi serta menganalisis kegiatan ketatausahaan keuangan dan akuntansi, penyelesaian hutang-piutang, perpajakan, kewajiban-kewajiban lainnya, pelaksanaan anggaran, jasa keuangan, pengelolaan kas / bank, verifikasi serta pelaporan.

b) Wewenang

1. Menandatangani dan/atau memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan keuangan dan akuntansi di Cabang.
2. Mendelegasikan tugas kepada Asisten Manager Keuangan dan Asisten Manager Akuntansi.
3. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas di bidang Keuangan dan Akuntansi.
4. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

6. Pengendali Dokumen

a) Tugas Pokok :

Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi serta menganalisa kegiatan pemeliharaan pelabuhan, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas terminal, dokumentasi dan peralatan

pelabuhan serta pelaporan.

b) Wewenang

1. Meneliti dan memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan di pemeliharaan pelabuhan di Cabang.
2. Menyimpan dan mengatur berkas pelabuhan.
3. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
4. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

7. Supervisor

a) Tugas Pokok :

Merencanakan, Melaksanakan, mengendalikan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengoprasikan, dan mengatur kegiatan usaha operasional pelabuhan dan penyeberangan, ke tata usaha serta pelaporan.

b) Wewenang

1. Meneliti dan memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan operasional pelabuhan dan penyeberangan di lapangan.
2. Mengatur pelaksanaan tugas operasional pelabuhan dan penyeberangan di lapangan.
3. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.

4. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan di bidang operasional pelabuhan dan penyeberangan di lapangan.
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

8. Nahkoda

a) Tugas Pokok :

Merencanakan, Melaksanakan, mengendalikan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengoprasikan, dan mengatur kegiatan usaha operasional kapal.

b) Wewenang

- 1) Mengatur Pelaksanaan tugas operasional kapal.
- 2) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan di bidang operasional penyeberangan.
- 3) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
- 4) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

9. Kasir

a) Tugas Pokok :

Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan ketatausahaan keuangan, penyelesaian hutang-piutang, kewajiban-kewajiban lainnya, pelaksanaan anggaran, jasa keuangan, pengelolaan kas / bank serta pelaporan.

b) Wewenang

1. Memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan keuangan di Cabang.
2. Mengatur pelaksanaan tugas di bidang Keuangan.
3. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan manajemen Keuangan.
4. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

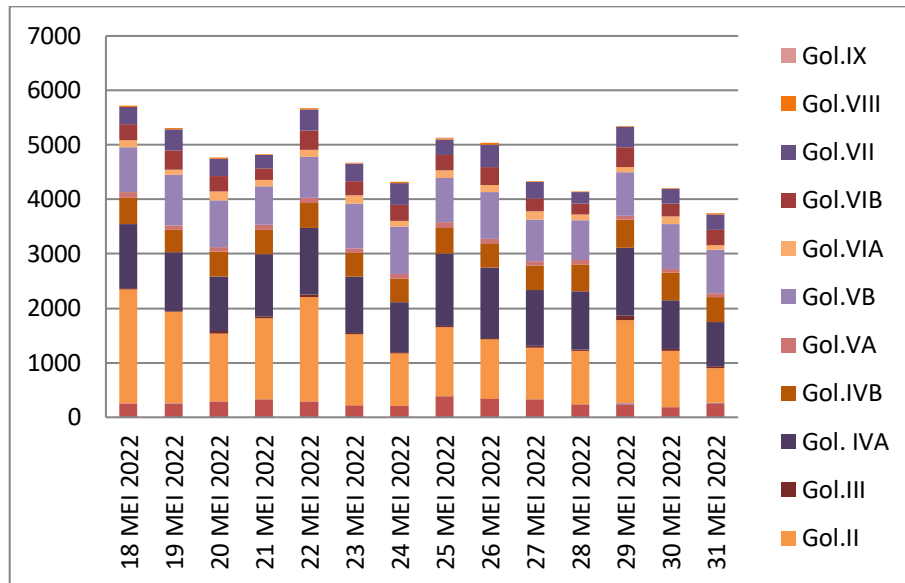
11. Produktivitas Angkutan

a. Produktivitas 14 Hari

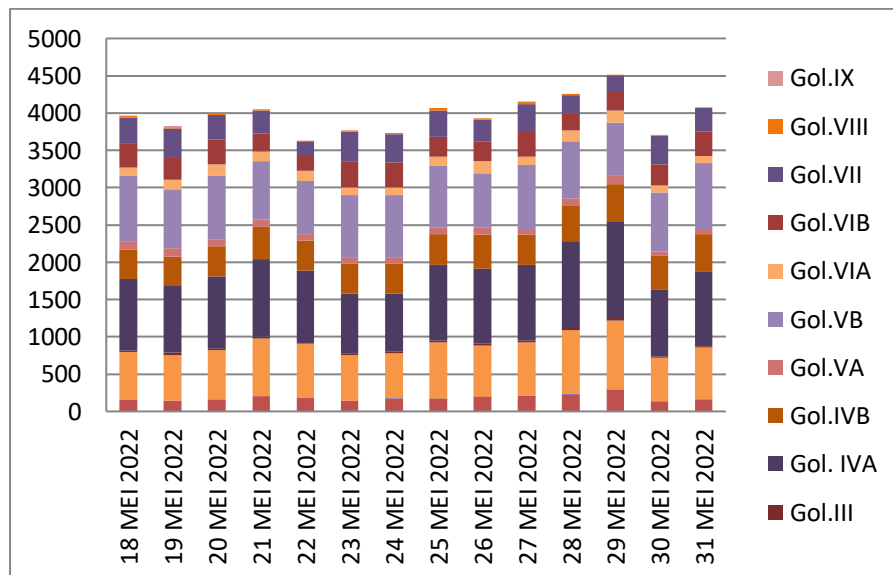
Data Produktivitas ini diambil selama 14 hari melalui survei kedatangan dan keberangkatan penumpang. Data ini digunakan untuk perhitungan Ruang Tunggu dan juga Toilet yang harus disediakan di Pelabuhan sesuai dengan Peraturan yang ada. Tabel produktivitas Pelabuhan Penyeberangan Ketapang selama 14 Hari dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 14 Hari Pelabuhan Ketapang

Uraian	Keberangkatan													
	18 Mei	19 Mei	20 Mei	21 Mei	22 Mei	23 Mei	24 Mei	25 Mei	26 Mei	27 Mei	28 Mei	29 Mei	30 Mei	31 Mei
PNP	251	249	291	328	296	220	208	388	342	322	236	231	180	252
Gol. I	-	2	-	4	-	-	-	2	1	1	2	19	1	16
Gol. II	2095	1682	1248	1491	1915	1302	967	1270	1093	955	978	1531	1044	636
Gol. III	25	15	44	36	39	28	24	23	21	35	27	83	34	29
Gol. IV A	1173	1080	998	1133	1229	1033	916	1319	1293	1028	1067	1242	888	811
Gol. IV B	485	409	464	447	450	431	430	472	431	442	495	524	506	464
Gol. V A	110	90	83	96	99	85	84	104	100	78	82	67	66	68
Gol. V B	820	926	853	710	757	822	867	811	851	773	734	806	829	802
Gol. VI A	125	88	160	113	122	156	109	148	128	152	96	84	138	79
Gol. VI B	290	361	285	210	353	259	298	276	333	227	202	370	233	285
Gol. VII	326	387	321	249	391	316	391	280	406	312	216	373	277	280
Gol. VIII	23	15	23	16	24	5	25	29	34	9	10	11	8	25
Gol. IX	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-



Gambar 4.22 Grafik Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Ketapang Selama 14 Trip



Gambar 4.23 Grafik Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Ketapang Selama 14 Trip

b. Produktivitas 5 Tahun Terakhir

Berikut adalah tabel produktivitas Pelabuhan Penyebrangan Ketapang 5 Tahun terakhir :

Tabel 4.9 Data Produktivitas Keberangkatan Lintas Ketapang – Gilimanuk Selama 5 (Lima) Tahun Terakhir

Keberangkatan (Ketapang-Gilimanuk)															
No	Tahun	Trip	Total Penumpang	Golongan Kendaraan											
				I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1.	2017	94343	6505148	842	704732	12978	386576	181434	29614	284742	55425	165149	102870	1729	29
2.	2018	96658	6420884	971	702227	11799	412604	191641	29642	293178	53357	168625	118479	2105	64
3.	2019	94485	7075422	1784	660600	12099	452372	199583	37539	308207	58124	168659	130658	2515	52
4.	2020	85057	3897538	524	335059	8530	245919	165435	17570	271243	23146	118920	97477	2701	62
5.	2021	95867	56476	562	362977	10863	456976	239490	29593	345578	30216	42776	24015	50	1
Total		466410	23955468	4683	2765595	56269	1954447	977583	143958	1502948	220268	664129	473499	9100	208

Sumber : PT. ASDP Cabang Ketapang, 2022.

Tabel 4.10 Data Produktivitas Kedatangan Lintas Ketapang – Gilimanuk Selama 5 (Lima) Tahun Terakhir

Kedatangan (Ketapang-Gilimanuk)															
No	Tahun	Trip	Total Penumpang	Golongan Kendaraan											
				I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1.	2017	93666	6761398	591	705314	12839	399798	178809	29306	284792	55098	166091	108592	1805	145
2.	2018	87574	6352790	622	663155	10980	365842	169389	27219	267238	49622	157182	109094	2442	46
3.	2019	94106	6466673	584	735290	10455	444108	194644	34294	310306	56536	167544	130477	1932	38
4.	2020	81900	3692807	991	353940	7473	250666	165701	16906	277191	23101	120609	96444	2397	21
5.	2021	12695	8050	111	38589	1232	66749	24221	3925	48234	4347	15893	16042	881	5
Total		369941	23281718	2899	2496288	42979	1527163	732764	111650	1187761	188704	627319	460649	9457	255

Sumber : PT. ASDP Cabang Ketapang, 2022.

B. HASIL PENELITIAN

1. Penyajian Data

Dalam perhitungan ini mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang yang berlaku untuk pelabuhan penyeberangan dengan kondisi eksisting. Hasil perhitungan ini sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Adapun hasil survei mengacu pada lampiran Perdirjen NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, berikut data hasil penelitian kesesuaian pada 3 jenis pelayanan di Pelabuhan Ketapang.

a. Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Penumpang

pada pelayanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan penumpang terdapat 6 aspek yang di survei yaitu sebagai berikut

1) Keselamatan

Pelayanan fasilitas keselamatan dan fasilitas kesehatan di Terminal Keberangkatan dan kedatangan dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	-	√	Tidak Terdapat Alat Pemadam Kebakaran
		Petunjuk Jalur	√	-	Jalur evakuasi

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
		Evakuasi			tersedia
		Informasi Nomor Darurat	-	√	Tidak Terdapat Informasi Nomor Darurat
	Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	-	√	Tidak Terdapat Perlengkapan P3K
		Kursi Roda	-	√	Tidak Terdapat Kursi Roda
Jumlah			1	4	

Dalam aspek Keselamatan di terminal keberangkatan dan kedatangan Pelabuhan penyeberangan Ketapang masih banyak yang belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan. Seperti tidak tersedianya alat pemadam kebakaran informasi nomor telepon darurat, perlengkapan P3K dan juga kursi roda. Berikut adalah contoh petunjuk evakuasi yang ada di terminal keberangkatan dan kedatangan Pelabuhan Ketapang:



Gambar 4.24 Petunjuk Jalur Evakuasi

2) Keamanan

Pelayanan Keamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut :

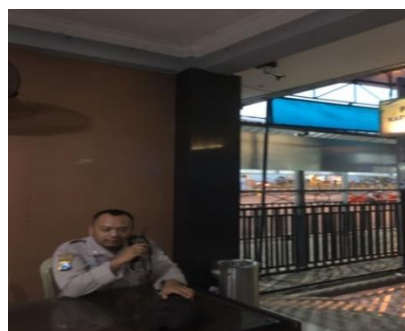
Tabel 4.12 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
2	Fasilitas Keamanan	CCTV dan Speaker	-	√	Hanya Terdapat CCTV dan Tidak terdapat speaker
		Informasi Gangguan Keamanan	-	√	Tidak Terdapat Informasi Gangguan Keamanan
	Petugas Keamanan	Tersedianya Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat	√	-	Terdapat Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat
Jumlah			1	2	

Dalam aspek Keamanan Pelabuhan Ketapang di bagian Terminal Keberangkatan dan kedatangan ada dua aspek yang memenuhi yaitu tersedianya CCTV dan juga Petugas keamanan berseragam dan identitas. Dibawah ini merupakan CCTV yang ada di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Pelabuhan Ketapang:



Gambar 4.25 CCTV Di Terminal



Gambar 4.26 Petugas Keamanan

3) Kenyamanan

Pelayanan Kenyamanan di Terminal Keberangkatan dan

Kedatangan dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13 Jenis Pelayanan Aspek Kenyamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Lajur Penumpang Kedatangan	a. Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan b. Kondisi Baik	-	√	Tidak tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan
2	Lajur Penumpang Keberangkatan	a. Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan b. Kondisi Baik	-	√	Tidak Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan
3	Toilet untuk Pria dan Wanita	a. Tersedianya 1 (Satu) Toilet Untuk 50 Penumpang Dan Jumlah Toilet Wanita 2 (Dua) Kali Toilet Pria. b. Area Bersih 100 % Dan Tidak Berbau Yang berasal dalam toilet.	√	-	Terdapat Toilet pada Terminal Keberangkatan Penumpang
4	Mushola	a. Tersedia Tempat Wudhu, Alat Sholat Dan Karpet Sesuai Dengan Kapasitas Terminal. b. Area Bersih 100% Dan Tidak Berbau.	√	-	Terdapat Mushola yang bersih dengan fasilitas yang lengkap

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
5	Kantin	a. Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal b. Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kantin.	√	-	Terdapat kantin pada terminal keberangkatan penumpang
6	Lampu Penerangan	a. Tersedia dengan kapasitas terminal b. Intensitas cahaya sebesar 200 – 300 lux.	-	√	Tidak terdapat lampu penerangan pada terminal keberangkatan penumpang
Jumlah			3	3	

Untuk aspek kenyamanan diterminal keberangkatan dan kedatangan ada 3 aspek yang sudah sesuai dan ada 3 aspek yang belum sesuai. Belum tersedianya lajur kedatangan dan keberangkatan penumpang di terminal menyulitkan dan membahayakan penumpang. Dan lampu penerangan yang ada di terminal kurang dari 200-300 lux.



Gambar 4.27 Musholla Terminal



Gambar 4.28 Kantin



Gambar 4.29 Lux Lampu Penerangan Terminal

4) Kemudahan dan keterjangkauan

Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan di bagian Terminal

Keberangkatan dan Kedatangan dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut :

Tabel 4.14 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Informasi Pelayanan	Tersedianya Informasi Pelayanan Meliputi : a. Tersedianya Denah/Layout Pelabuhan. c. Tarif Masuk	-	√	Pada Terminal Keberangkatan Penumpang Terdapat papan informasi Tarif masuk dan tidak terdapat denah / layout pelabuhan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
2	Informasi Keberangkatan dan Kedatangan Kapal	<p>a. Tersedianya Informasi Dalam Bentuk Audio Speaker Outdoor Yang Tahan Cuaca Dengan Listrik 220 Volt / 50 Hz. Paling Sedikit Satu Unit.</p> <p>b. Informasi Dalam Bentuk Audio Harus Jelas Terdengar Dengan Intensitas Suara 20 Db</p> <p>c. Informasi Dalam Bentuk Visual Layar LCD/Visual.</p> <p>d. Penempatan Strategis Di Tempat Terbuka Yang Tinggi Minimal 3 Meter Dapat Terdengar Untuk Radius 10 Meter.</p>	-	√	Tidak terdapat informasi dalam bentuk audio speaker outdoor pada terminal keberangkatan penumpang
3	Informasi Angkutan Lanjutan	<p>a. Tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan Dalam Bentuk Visual Yang Disampaikan Di Terminal.</p> <p>b. Mudah Terbaca Dan Terlihat.</p> <p>c. Penempatan Di Tempat Strategis.</p>	-	√	Tidak Tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan dalam bentuk Visual
4	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	<p>a. Tersedianya Informasi Dalam Bentuk Visual Yang Disampaikan Didalam Terminal</p> <p>b. Penempatan Di Tempat Strategis.</p>	-		Tidak Tersedianya Fasilitas Layanan Informasi Penumpang
5	Pelayanan Bagasi Penumpang	<p>a. Tersedianya Petugas Yang Mudah Terlihat</p> <p>b. Petugas Berseragam Dan Mudah Dilihat.</p>	-	√	Tersedianya porter yang mudah terlihat dan berseragam

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
6	Tempat Parkir	a. Lahan Parkir Kendaraan Roda Dua b. Lahan Parkir Kendaraan Roda Empat c. Lajur Masuk/Keluar Kendaraan. Petugas Parkir	√	-	Tersedianya Lahan Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat Terpisah beserta petugas parkir
Jumlah			1	5	

Dari 6 aspek Kemudahan dan Keterjangkauan pada Pelabuhan penyebrangan Ketapang hanya 1 aspek memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan sedangkan 5 aspek lagi belum memenuhi standar pelayanan penumpang. Berikut adalah tempat parkir yang ada di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan di Pelabuhan Ketapang.



Gambar 4.30 Papan Informasi Yang Tidak Digunakan



Gambar 4.31 Lapangan Parkir Siap Muat dan Lapangan Parkir Mobil dan Motor

5) Keandalan dan keteraturan

Pelayanan Keandalan dan Keteraturan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut :

Tabel 4.15 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Pelayanan Loker	Tersedianya Loker sesuai dengan kebutuhan	√	-	Tersedianya Loker penumpang dan kendaraan sesuai dengan kebutuhan
2	Pelayanan Waktu Antrian di Loker	Waktu Antrian Kurang Dari 5 (lima) Menit per Penumpang	√	-	Pelayanan Waktu Antrian per penumpang kurang dari 5 menit
Jumlah			2	-	

Dalam aspek Keteraturan dan Keandalan sudah memenuhi baik dari pelayanan loket maupun waktu pelayanan loket tiap penumpang. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di lapangan terhadap pelayanan pembelian tiket penumpang dan Kendaraan diketahui bahwa rata-rata waktu yang diperlukan untuk melayani Kendaraan selama 1 Menit.

6) Kesetaraan

Pelayanan Kesetaraan dapat dilihat pada Tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.16 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas bagi Penumpang berkebutuhan khusus	a. Tersedianya Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas. d. Berfungsi Dengan Baik	-	√	Tidak Tersedianya Lajur Khusus untuk penumpang disabilitas
Jumlah				1	

Dalam aspek Kesetaraan pada Pelabuhan penyeberangan Ketapang belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan.

b. Pelayanan Penumpang Di Ruang Tunggu

Pada pelayanan penumpang di Ruang Tunggu terdapat 6 aspek penilaian yaitu sebagai berikut:

1) Keselamatan

Pelayanan fasilitas keselamatan dan fasilitas kesehatan di Ruang Tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut :

Tabel 4.17 Pelayanan Fasilitas Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	√	-	Tersedianya alat pemadam kebakaran dalam kondisi baik
		Petunjuk Jalur Evakuasi	√	-	Terdapat Petunjuk Jalur Evakuasi
	Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	-	√	Tidak Terdapat Perlengkapan P3K
		Klinik/Pos Kesehatan	√		Tidak Terdapat Kursi Roda
Jumlah			3	1	

Dalam aspek Keselamatan di ruang tunggu Pelabuhan penyeberangan Ketapang Peralatan P3K masih belum tersedia untuk

keadaan darurat. berikut adalah gambar APAR yang ada di ruang tunggu pelabuhan Ketapang, petunjuk jalur evakuasi dan juga klinik kesehatan yang berada di ruang tunggu Pelabuhan Ketapang:



Gambar 4.32 Petunjuk Jalur Evakuasi



Gambar 4.33 Fasilitas Kesehatan



Gambar 4.34 APAR Ruang Tunggu

2) Keamanan

Keamanan di Ruang Tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.18 Pelayanan Fasilitas Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
2	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	-	√	Tidak Terdapat CCTV dengan kondisi baik
	Petugas Keamanan	Tersedianya Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat	-	√	Tidak Terdapat Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat
Jumlah			-	2	

Dalam aspek Keselamatan dan Kesehatan Pelabuhan penyebrangan Ketapang belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan. Karena tidak adanya CCTV dan juga petugas yang ada di Ruang Tunggu.

3) Kenyamanan

Pelayanan Kenyamanan di Ruang Tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut:

Tabel 4.19 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Ruang Tunggu	a. Untuk 1 (satu) orang minimum 0,5 m b. Area Bersih 100% dan Tidak Berbau yang berasal dari Ruang Tunggu	√	-	Tersedianya Ruang Tunggu yg memadai dan bersih
2	Fasilitas Pengatur Suhu	a. Tersedia Fasilitas Pengatur Suhu b. Suhu dalam Terminal penumpang Maksimal 27°C	-	√	Tidak Tersedianya Fasilitas Pengatur Suhu

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
3	Toilet untuk Pria dan Wanita	a. Tersedianya 1 (Satu) Toilet Untuk 50 Penumpang Dan Jumlah Toilet Wanita 2 (Dua) Kali Toilet Pria. b. Area Bersih 100 % Dan Tidak Berbau Yang berasal dalam toilet.	-	√	Terdapat Toilet tetapi dengan jumlah yang kurang memadai dari tolak ukur dan keadaan toilet masih kotor dan berbau.
4	Lampu Penerangan	a. Tersedia dengan kapasitas ruang tunggu b. Intensitas cahaya sebesar 200 – 300 lux.	√	-	Terdapat lampu penerangan yang cukup dengan kapasitas ruang tunggu
Jumlah			2	2	

Dalam aspek Kenyamanan Pelabuhan penyebrangan Ketapang hanya ada satu poin yang belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan. Yaitu tidak tersedianya Fasilitas pengatur suhu. Berikut adalah gambar lampu penerangan, toilet dan ruang tunggu yang ada di ruang tunggu Pelabuhan Ketapang:



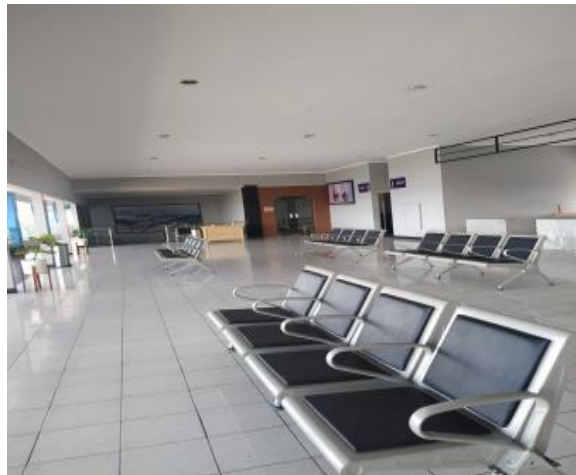
Gambar 4.35 Lampu Penerangan Ruang Tunggu



Gambar 4.36 Lux Lampu Penerangan Ruang Tunggu



Gambar 4.37 Toilet Pria dan Wanita



Gambar 4.38 Ruang Tunggu

4) Kemudahan dan keterjangkauan

Pelayanan Kemudahan dan keterjangkauan di bagian Ruang Tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.20 berikut:

Tabel 4.20 Pelayanan Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	5) Informasi Melalui Audio Speaker 6) Informasi Melalui Visual	-	√	Tidak terdapat Informasi Gangguan Perjalanan Kapal
Jumlah			-	1	

Dalam aspek Kemudahan dan Keterjangkauan Pelabuhan penyebrangan Ketapang belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan karena tidak tersedianya Informasi Gangguan.

5) Kehandalan dan keteraturan

Pelayanan Kehandalan dan keteraturan di bagian Ruang Tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut:

Tabel 4.21 Pelayanan Fasilitas Kehandalan dan Keteraturan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Ketersediaan Petugas	Tersedia Petugas Berseragam dan Mudah Dilihat	-	√	Tersedianya Petugas diruang tunggu
Jumlah			1	-	

Dalam aspek Kehandalan dan Keteraturan Pelabuhan penyebrangan Ketapang belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan.

6) Kesetaraan

Pelayanan Kesetaraan di bagian Ruang Tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.22 berikut:

Tabel 4.22 Pelayanan Fasilitas Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	a. Tersedianya Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas. b. Berfungsi Dengan Baik	-	√	Tidak terdapat Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas
2	Ruang Ibu Menyusui	a. Tersedianya Ruang Ibu Menyusui b. Bisa Digunakan	-	√	Tersedianya Ruang Ibu Menyusui namun tidak ada fasilitas pendukung dan tidak dapat digunakan
Jumlah			-	2	

Pada aspek Kesetaraan di terminal belum memenuhi standar pelayanan minimal penumpang. Berikut merupakan gambar ruang ibu menyusui di Ruang Tunggu.

c. Pelayanan Penumpang Jalur Pejalan Kaki (Gangway)

Pada pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki(Gangway) terdapat 3 aspek yaitu sebagai berikut:

1) Keamanan

Indikator Terkait pada Aspek Tabel Keamanan di Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) dapat dilihat pada Tabel 4.23 berikut:

Tabel 4.23 Pelayanan Fasilitas Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	√	-	Terdapat CCTV dengan kondisi baik
	Jumlah		1		

Dalam aspek Keamanan Pelabuhan penyeberangan Ketapang di bagian Jalur Pejalan Kaki sudah memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan. Berikut merupakan CCTV yang berada di Jalur Pejalan Kaki di Pelabuhan Ketapang:



Gambar 4.39 CCTV Gangway

2) Kenyamanan

Indikator Terkait pada Aspek Tabel Kenyamanan Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) dapat dilihat pada Tabel 4.24 berikut:

Tabel 4.24 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Lampu Penerangan	a. Tersedia Sesuai Dengan Kapasitas Pelabuhan. b. Intensitas Cahaya 200 – 300 Lux	√	-	Terdapat lampu penerangan yang cukup dengan kapasitas GANGWAY
Jumlah			1	-	

Dalam aspek Kenyamanan Pelabuhan penyebrangan Ketapang di bagian Jalur Pejalan Kaki sudah memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan namun ada beberapa lampu yang tidak berfungsi dengan baik. Berikut adalah gambar lampu penerangan yang ada di gangway Pelabuhan Ketapang:



Gambar 4.40 Lampu Penerangan



Gambar 4.41 Lux Lampu Penerangan Gangway

3) Kesetaraan

Indikator Terkait pada Aspek Tabel Kesetaraan Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) dapat dilihat pada Tabel 4.25 berikut:

Tabel 4.25 Pelayanan Fasilitas Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Jalur Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas	a. Tersedianya Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas. b. Bisa dimanfaatkan	-	√	Tidak terdapat Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas
Jumlah			-	1	

Dalam aspek Kesetaraan Pelabuhan penyebrangan Ketapang di bagian Jalur Pejalan Kaki belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang karena lajur tidak bisa digunakan oleh pengguna jasa dikarenakan Jalur tersebut terlalu curam dan tersedianya juga kursi roda . Berikut merupakan gambar lajur khusus bagi penyandang disabilitas di Pelabuhan Ketapang:



Gambar 4.42 Lajur Khusus



Gambar 4.43 Ruang Ibu Menyusui

2. Analisis Data

a. Analisis Data Kesesuaian dan Pembobotan

Analisis data kesesuaian dan pembobotan dibagi menjadi 3 jenis pelayanan yaitu di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan, di Ruang Tunggu, dan Gangway. Dari 3 jenis pelayanan tersebut dibagi lagi menjadi 6 aspek penilaian. Berikut adalah analisis data dari tiap jenis pelayanan di Pelabuhan.

1) Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan

Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan Berikut analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. Jenis kesesuaian di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan dapat dilihat pada Tabel 4.26 berikut:

Tabel 4.26 Jenis Kesesuaian di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase(%)	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	1	4	20%	80%
2	Keamanan	1	2	33%	66%
3	Kenyamanan	3	3	50%	50%
4	Kemudahan/Keterjangkauan	1	5	17%	83%
5	Kehandalan/Keteraturan	2	0	100%	0%
6	Kesetaraan	0	1	0%	100%
Total		8	15	37%	63%

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan Pelabuhan penyeberangan Ketapang dibandingkan dengan kondisi *eksisting* di lapangan, dapat dihitung dengan persamaan 3.2 yaitu:

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{8}{23} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = 37\%$$

Dari hasil perhitungan di atas maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 37%, sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Pelabuhan penyeberangan Ketapang adalah sebesar 63%. Dari hasil perhitungan di atas, maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan SPM di bagian Terminal Keberangkatan dan Kedatangan pada Pelabuhan penyeberangan Ketapang adalah sebesar 37% sedangkan yang tidak sesuai dengan SPM adalah 63%.

Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini di dapat persentase pembobotan pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan penyeberangan Ketapang dalam kondisi *existing* dengan standar pelayanan penumpang pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur

Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

Berikut penyajian analisa data persentase pembobotan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Analisa tingkat pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.27 berikut:

Tabel 4.27 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Bobot	Total Bobot
1	Keselamatan	3.00%	0,65
2	Keamanan	3.00%	2,25
3	Kenyamanan	3.00%	1,5
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	3.00%	0,99
5	Kehandalan/Keteraturan	3.00%	3
6	Kesetaraan	3.00%	0
Jumlah		18.00%	8,39

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 8,39% sedangkan yang sesuai dengan standar pelayanan 18.00%.

2) Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan Pelayanan Di Ruang Tunggu

Berikut analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang pada ruang tunggu. Jenis kesesuaian di Ruang Tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.28 berikut:

Tabel 4.28 Jenis Kesesuaian di Ruang Tunggu

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase(%)	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	2	3	40%	60%
2	Keamanan	-	2	0%	100%
3	Kenyamanan	3	1	75%	25%
4	Kemudahan/Keterjangkauan	-	1	0%	100%
5	Kehandalan/Keteraturan	-	1	0%	100%
6	Kesetaraan	-	2	0%	100%
Total		5	10	33%	66%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 5 tolok ukur sesuai dan 10 tolok ukur yang tidak sesuai. Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di pelabuhan penyebrangan Ketapang dibandingkan dengan kondisi *eksisting*, yaitu:

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{5}{15} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = 33,33\%$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 33,33%, sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Pelabuhan Penyebrangan Ketapang adalah sebesar 66,67%.

Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini akan didapat persentase kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dalam kondisi *eksisting* dengan standar pelayanan penumpang pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020

tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berikut analisa persentase pembobotan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dapat dilihat pada Tabel 4.29.

Tabel 4.29 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Bobot	Total Bobot
1	Keselamatan	3.50%	1,74
2	Keamanan	3.50%	0
3	Kenyamanan	3.50%	1,76
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	3.50%	0
5	Kehandalan/Keteraturan	3.50%	0
6	Kesetaraan	3.50%	0
Jumlah		21.00%	3,5

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 3,5% sedangkan yang sesuai dengan standar pelayanan 21.00%.

3) Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di Jalur Pejalanan Kaki

(*Gangway*)

Berikut analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. Jenis kesesuaian di *Gangway* dapat dilihat pada Tabel 4.30 berikut:

Tabel 4.30 Jenis Kesesuaian di Gangway

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase(%)	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keamanan	1	-	100%	0%
2	Kenyamanan	1	-	100%	0%
3	Kesetaraan	-	1	0%	100%
Total		2	1	66%	33%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 2 tolok ukur sesuai dan 1 tolok ukur yang tidak sesuai. Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di pelabuhan penyebrangan Ketapang bagian Jalur Pejalan Kaki dibandingkan dengan kondisi *eksisting*, yaitu:

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{2}{3} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = 66\%$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 66%, sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Pelabuhan Penyebrangan Ketapang adalah sebesar 33%.

Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini akan didapat persentase pembobotan terhadap penumpang angkutan Penyeberangan di Jalur Pejalan Kaki Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dalam kondisi eksisting dengan standar pelayanan penumpang pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Analisa persentase pembobotan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dapat dilihat pada Tabel 4.31 berikut:

Tabel 4.31 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Bobot	Total Bobot
1	Keamanan	3.50%	3,50
2	Kenyamanan	3.50%	3,50
3	Kesetaraan	3.50%	1,75
	JUMLAH	10,50%	8,75

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 8,75% sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 10.50%.

b. Analisis Perhitungan Fasilitas yang dibutuhkan

1) Fasilitas di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

- a) Dari survey yang dilakukan didapatkan hasil perhitungan besaran lux lampu yang terdapat di Terminal. Dalam survey ini dilakukan 4 pengukuran titik cahaya lampu dan didapatkan rata-rata 138,25 lux. Pengukuran rata-rata lux Terminal dapat dilihat pada Tabel 4.32 berikut:

Tabel 4.32 Rata-rata Lux Terminal

Titik	Terminal
1	123
2	102
3	156
4	172
Rata-rata	138,25 lux

- b) Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan loket kendaraan adalah maksimal 5 menit per satu orang. Waktu pelayanan loket kendaraan di Pelabuhan Ketapang dapat dilihat pada Tabel 4.33 berikut:

Tabel 4.33 Waktu Pelayanan Loket Kendaraan

NO	Hari/ Tanggal	Nama	Gol. Kendaraan	Waktu Pelayanan
1	Senin 9 Mei 2022	Hotdiatur	2	1 menit 15 detik
2	Senin 9 Mei 2022	Fida Nurmala	4	1 menit 22 detik
3	Jumat 13 Mei 2022	Bakhtiar Rosadi	4	1 menit 28 detik
4	Jumat 13 Mei 2022	Brahmoko Setiaji	4	1 menit 21 detik
5	Senin 16	Margareth	2	1 menit 5 detik

NO	Hari/ Tanggal	Nama	Gol. Kendaraan	Waktu Pelayanan
	Mei 2022			
6	Senin 16 Mei 2022	Agus Jaya	2	1 menit 17 detik
7	Senin 16 Mei 2022	M. Yunus	4	1 menit 33 detik
Rata- Rata				1 menit 34 detik

2) Fasilitas di Ruang Tunggu

a. Adapun kebutuhan ruang tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.34

berikut:

Tabel 4.34 Produktivitas Penumpang

NO	TANGGAL	TRIP	PENUMPANG
1.	18 Mei 2022	1	405
2.	19 Mei 2022	1	394
3.	20 Mei 2022	1	452
4.	21 Mei 2022	1	530
5.	22 Mei 2022	1	476
6.	23 Mei 2022	1	363
7.	24 Mei 2022	1	382
8.	25 Mei 2022	1	558
9.	26 Mei 2022	1	535
10.	27 Mei 2022	1	535
11.	28 Mei 2022	1	459
12.	29 Mei 2022	1	522
13.	30 Mei 2022	1	312
14.	31 Mei 2022	1	415

Ruang Tunggu (A_1)

$$A_1 = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y$$

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (0,5m² per orang)

n = Jumlah 450 penumpang/kapal

N = Jumlah kapal yang bertolak bersamaan = 1 kapal

x = Rasio konsentrasi diambil 1,0

y = Rata – rata fluktuasi 1,2

$$\begin{aligned}
 A_1 &= a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y \\
 &= 1,2 \times 500 \times 1 \times 0,9 \times 1,2 \\
 &= 648 \text{ m}^2
 \end{aligned}$$

- b. Perhitungan lux pada ruang tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.35 berikut:

Tabel 4.35 Rata-rata Lux Ruang Tunggu

Titik	Terminal
1	238
2	196
3	217
4	242
Rata-rata	223,25 lux

- c. Perhitungan Toilet yang ada diruang tunggu. Jumlah penumpang pria dan wanita pada keberangkatan kapal dapat dilihat pada Tabel 4.36 berikut:

Tabel 4.36 Penumpang Pria dan Wanita

Tanggal	Keberangkatan	
	Pria	Wanita
Rabu/ 18 mei 2022	147	258
Kamis / 19 mei 2022	193	201
Jumat/ 20 mei 2022	198	254
Sabtu / 21 mei 2022	219	311
Minggu / 22 mei 2022	192	284
Senin / 23 mei 2022	178	185
Selasa / 24 mei 2022	236	146
Rabu / 25 mei 2022	227	331
Kamis / 26 mei 2022	364	171
Jumat / 27 mei 2022	245	290
Sabtu / 28 mei 2022	183	276
Minggu / 29 mei 2022	214	308
Senin / 30 mei 2022	149	163
Selasa /31 mei 2022	179	236
Total	2.924	3.414
Rata-Rata	209	249

$$\begin{aligned} \text{Jumlah toilet pria yang dibutuhkan} &= \frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang pria}}{50} \\ &= \frac{209}{50} \\ &= 4 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah toilet wanita yang dibutuhkan} &= \frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang wanita}}{50} \\ &= \frac{249}{50} \\ &= 5 \end{aligned}$$

Dari analisis diatas maka dapat diketahui jumlah toilet yang dibutuhkan penumpang, Adapun kebutuhan toilet yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Kebutuhan toilet untuk penumpang pria: 4 Toilet
2. Kebutuhan toilet untuk penumpang wanita: 8 Toilet
- 3) Dari pengukuran lux cahaya lampu di *Gangway* didapatkan hasil rata-rata 234 lux. Pengukuran lux *gangway* dapat dilihat pada Tabel 4.36 berikut:

Tabel 4.37 Rata-rata Lux Gangway

Titik	Terminal
1	289
2	234
3	178
4	235
Rata-rata	234 lux

C.Pembahasan

Setelah dilakukan gap analisis terhadap kesesuaian kinerja pada peraturan dengan harapan yang sesuai dengan kesesuaian, yang didapat dan pembobotan, maka penulis melakukan pemilihan sistem yang baru guna mengatasi permasalahan yang ada dengan beberapa aspek yang harus ada dipelabuhan Penyeberangan Ketapang sesuai dengan tolak ukur PERDIRJEN NOMOR: KP.5062/AP005/DRJD/2020:

a. Persentase dan Pembobotan Jenis Pelayanan di Pelabuhan

Dari hasil perhitungan kesesuaian dan juga pembobotan pada 3 jenis pelayanan di pelabuhan dan 6 aspek setiap jenis pelayanannya maka didapatkan hasil persentase dan pembobotan sebagai berikut:

Tabel 4.38 Hasil Persentase dan Pembobotan

Jenis Pelayanan	Aspek	Persentase	Bobot
a. Pelayanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan	1. Keselamatan	20%	0,65
	2. Keamanan	33%	2,25
	3. Kenyamanan	50%	1,5
	4. Kemudahan keterjangkauan	17%	0,99
	5. Kehandalan keteraturan	100%	3
	6. Kesetaraan	0%	0
Rata-rata		37%	8,39
b. Pelayanan di Ruang Tunggu	1. keselamatan	40%	1,74
	2. Keamanan	0%	0
	3. Kenyamanan	75%	1,76
	4. Kemudahan keterjangkauan	0%	0
	5. Kehandalan keteraturan	0%	0
	6. Kesetaraan	0%	0
Rata-rata		33%	3,5
c. Pelayanan di jalur pejalan kaki	1. Keamanan	100%	3,50
	2. kenyamanan	100%	3,50

	3. Kesetaraan	0%	1,75
Rata-rata		66%	8,75
Rata-rata keseluruhan		45%	20,75

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa persentase kesesuaian yang ada di Pelabuhan Ketapang adalah 45% sedangkan untuk hasil pembobotan 20,75 dari nilai keseluruhan pembobotan 49,5.

b. kebutuhan Fasilitas

Dari hasil analisis data yang dilakukan maka didapatkan fasilitas apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan fasilitas yang harus diperbaiki adalah penambahan lux cahaya pada beberapa lampu yang ada. Perlunya penambahan toilet pada ruang tunggu, dari hasil perhitungan toilet yang seharusnya disediakan adalah sebanyak 4 toilet pri dan 8 toilet wanita.

Tabel 4.39 kondisi existing

No	Jenis Pelayanan	Kondisi <i>existing</i>	Rencana
1	Di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan	1. Dari survei yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa lux cahaya di Terminal keberangkatan dan Kedatangan masih belum memenuhi standar yang seharusnya lux adalah 200-300 lux. Sedangkan dari hasil pengukuran rata-rata lux di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan adalah 138,25 lux.	1. Perlu adanya penambahan lux pada lampu yang ada di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan penumpang
		2. Waktu pelayanan loket kendaraan di pelabuhan Ketapang adalah rata-rata 1 menit 34 detik.	2. sesuai dengan peraturan yang ada waktu pelayanan yang harus dibutuhkan adalah maksimal 5 menit.

No	Jenis Pelayanan	Kondisi <i>existing</i>	Rencana
2	Di Ruang Tunggu	1. Besar lux yang ada di ruang tunggu Pelabuhan Ketapang rata-rata adalah 223,25 lux pada 4 titik yang diukur.	1. Berdasarkan peraturan yang ada lux yang dibutuhkan adalah 200-300 lux
		2. Kebutuhan Toilet yang ada di Pelabuhan Penyeberangan belum memenuhi dari hasil perhitungan didapatkan kebutuhan toilet pria per harinya adalah 4 toilet dan 8 toilet wanita. Namun pada kondisi sebenarnya hanya ada 2 toilet pria dan 2 toilet wanita di ruang tunggu.	2. Penambahan toilet pada ruang tunggu seharusnya segera dilakukan mengingat pelabuhan Ketapang merupakan pelabuhan ramai.
		3. Berdasarkan perhitungan yang ada luas ruang tunggu yang harus disediakan di Pelabuhan Ketapang adalah 648 m ² dan luas Pelabuhan Ketapang adalah 700 m ² .	3. kebutuhan luas ruang tunggu pada Pelabuhan berdasarkan peraturan adalah 0,5 m ² per orang
3	<i>Gangway</i>	4. Besar lux yang ada di ruang tunggu Pelabuhan Ketapang rata-rata adalah 234 lux pada 4 titik yang diukur.	5. Berdasarkan peraturan yang ada lux yang dibutuhkan adalah 200-300 lux

Berikut adalah manfaat system yang ada dengan kondisi yang sedang direncanakan

1. Untuk fasilitas keselamatan.

a. Petugas pelabuhan hendaknya menyediakan informasi dan peralatan penyelamatan di pelabuhan untuk mengantisipasi jika terjadi kecelakaan atau bencana alam di area pelabuhan. Seperti alat pemadam kebakaran di beberapa titik di pelabuhan seperti di ruang kontrol *movable bridge*, ruang tunggu penumpang, kantor, gedung sentral yang sesuai dengan jenis APAR

dan peruntukannya, serta memberikan perawatan yang rutin agar APAR tetap layak untuk digunakan.



Gambar 4.44 APAR

b. Sedangkan untuk informasi dan fasilitas kesehatan di pelabuhan harus dilengkapi serta petugas kesehatan yang berada di pelabuhan 24 jam sehingga pengguna jasa merasa terjamin kesehatannya saat berada di pelabuhan.



Gambar 4.45 Contoh kursi roda

2. Untuk keamanan dipelabuhan.

a. Petugas keamanan harus ada 24 jam di posnya.

b. Teknik serta adanya informasi nomor telpon yang bisa dihubungi oleh pengguna jasa jika ada pengaduan serta penambahan pencahayaan di Pelabuhan.

c. Pihak pelabuhan juga harus menyediakan petugas khusus untuk mengarahkan penumpang saat masuk maupun turunkapal agar pengguna jasa melewati jalur yang seharusnya dan tidak membahayakan penumpang maupun pengguna jasa lainnya.



Gambar 4.46 Telepon Darurat



Gambar 4.47 Contoh CCTV yang direncanakan

3. Untuk kenyamanan dipelabuhan

a. Ruang tunggu dipelabuhan hendaknya dalam keadaan bersih dan diberikan fasilitas tempat duduk, AC/ kipas angin serta fasilitas tambahan lainnya seperti *TV* dan hiburan lain yang membuat penumpang merasa nyaman saat berada di ruang tunggu tersebut.

Tabel 4.40 Fasilitas Pengatur Suhu yang Direncanakan

No	Jenis fasilitas	Gambar	
1	Fasilitas sirkulasi udara (ventilasi udara, AC, Kipas Angin).		

- b. Toilet yang berada dipelabuhan dalam keadaan kotor dan saluran air juga tidak berfungsi dengan baik yang dapat menyebabkan toilet tersumbat.



Gambar 4.48 Toilet

4. Untuk kemudahan dan keterjangkauan dipelabuhan
- a. Untuk angkutan lanjut bagi pegguan jasa yang akan melanjutkan perjalananya hendaknya di tempatkan papan informasi tentang jenis angkutan, lokasi arah angkutan, jadwal keberangkatan, tujuan serta tarif yang dapat dibaca dengan jelas.



Gambar 4.49 Papan Informasi

- b. Adanya penempatan petugas dan 1 buah meja tempat pengguna jasa mengajukan pengaduan.
- c. Penempatan petugas dan rambu pemisah antara kendaraan yang bongkar dengan kendaraan muat serta atap atau kanopi untuk penumpang dari terminal ke kapal maupun ke ruang tunggu.
- d. Porter yang berseragam dan memiliki identitas yang jelas.



Gambar 4.50 Porter

- 5. Untuk Keandalan dan Keteraturan dipelabuhan
 - a. Tempat bagi pengguna jasa membeli tiket di pelabuhan
 - b. waktu antrian antar pengguna jasa di loket kurang dari 5 menit
- 6. Kesetaraan dipelabuhan

Tersedianya fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil. Fasilitas bagi penumpang *difable* Pengelola pelabuhan diharapkan mementingkan kebutuhan penumpang, terutama bagi penumpang yang berkebutuhan khusus. Dikarenakan penumpang berkebutuhan khusus, memiliki kebutuhan yang lebih dari penumpang biasa. Diharapkan bagi pengelola pelabuhan untuk menambah fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus. Seperti penyediaan kursi

roda, jalur khusus dengan kemiringan 20” dari tempat parkir antar jemput sampai memasuki kapal, dan *mobile ramp* sebagai penyambung *platform* ke kapal.



Gambar 4.51 Contoh Mobile Ramp

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil analisa diatas ialah dari hasil pengukuran langsung terhadap fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, maka sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang yang di analisa belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang.

Jenis pelayanan	Kondisi sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari kondisi yang di rencanakan
Aspek keselamatan	Tidak ada informasi keselamatan berupa Jalur evakuasi, Titik Kumpul, dan Nomor darurat	Menyediakan informasi rambu jalur evakuasi, titik kumpul, dan nomor darurat yang bisa dihubungi	Untuk memudahkan pengguna jasa apabila terjadi keadaan darurat dengan melihat rambu seperti petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul, dan nomor darurat
Aspek keselamatan	Tidak tersedia fasilitas Kesehatan dan petugas kesehatan	Menyediakan fasilitas Kesehatan berupa kotak P3K dan kursi roda serta petugas kesehatan	Untuk memudahkan penumpang dalam pengobatan jika terjadi kecelakaan

Jenis pelayanan	Kondisi sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari kondisi yang di rencanakan
Aspek keamanan	Tidak tersedia stiker berisi nomor telepon/sms yang ditempel di sekitar pelabuhan	Menyediakan stiker yang berisi nomor telepon di berbagai tempat di pelabuhan seperti di area ruang tunggu	Memper memudahkan pengguna jasa untuk menghubungi petugas keamanan apabila terdapat stiker atau nomor layanan gangguan keamanan
Aspek keamanan	Tidak terdapat CCTV	Menambah fasilitas CCTV di tempat yang rawan	Untuk memberi rasa aman di tempat yang rawan kepada pengguna apabila terjadi sesuatu hal kejahatan karena dapat terekam di cctv
Aspek kenyamanan	Lampu penerangan tidak sesuai dengan tolok ukur, intensitas cahaya dibawah 200 Lux	Menambah daya listrik sesuai dengan kapasitas yang di butuhkan pelabuhan	Intesitas cahaya lebih terang sehingga memberi kenyamanan bagi pengguna jasa apabila dalam kegelapan maupun saat malam hari
Aspek kenyamanan	Air bersih di toilet belum tersedia	Menyediakan air bersih untuk toilet t	Penumpang dapat memanfaatkan fasilitas toilet. Jika toilet terdapat air bersih, hal itu dapat memberi rasa nyaman bagi pengguna jasa untuk menggunakan toilet
Aspek kenyamanan	Belum tersedia musholla	Menyediakan fasilitas musholla yang bersih dan nyaman	Penumpang dapat melakukan ibadah dengan nyaman
Aspek kenyamanan	Suhu yang ada di dalam ruang tunggu tidak sesuai dengan suhu yang sesuai dengan tolok ukur. Tidak tersedia fasilitas pendingin ruangan maupun alat untuk mengukur suhu yang ada di dalam ruangan.	Menambah fasilitas pengatur suhu (Kipas atau AC) agar suhu yang ada di ruang tunggu tidak panas dan sesuai dengan standar yang ada yaitu 27°C serta menambah alat pengukur suhu agar penumpang tahu suhu yang ada di dalam ruang tunggu	Untuk memberi kenyamanan bagi pengguna jasa agar tidak kepanasan pada saat menunggu.
Aspek kenyamanan	Lajur penumpang untuk naik kapal masih sama dengan lajur kendaraan yaitu melalui pintu rampa	Mempercepat perbaikan <i>gangway</i> agar penumpang dan kendaraan yang akan masuk ke kapal tidak menggunakan lajur yang sama	Untuk mempermudah penumpang menuju ke kapal tanpa harus bersamaan dengan kendaraan melalui pintu rampa yang dapat membahayakan keselamatan penumpang pejalan kaki.

Jenis pelayanan	Kondisi sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari kondisi yang di rencanakan
Aspek kemudahan/keterjangkauan	Tidak tersedia informasi mengenai angkutan lanjutan yang mudah dilihat dan terbaca	Menyediakan informasi angkutan lanjutan	Agar memudahkan pengguna jasa mendapat kan informasi angkutan lanjutan untuk menggunakan angkutan lanjutan
Aspek kemudahan/keterjangkauan	Belum tersedia porter	Menyediakan porter yang berseragam dan beridentitas	Untuk mempermudah penumpang yang membawa barang ke kapal dan memberi rasa aman bagi penumpang jika porter tersebut berseragam dan beridentitas
Aspek kemudahan/keterjangkauan	Belum tersedia petugas parkir	Menyediakan petugas parkir yang berseragam dan beridentitas	Untuk mempermudah penumpang mencari tempat parkir serta memberikan rasa aman bagi penumpang saat meninggalkan kendaraan di tempat parkir
Aspek kesetaraan	Tidak tersedia fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk naik ke kapal	Menyediakan platform menuju kapal dengan kemiringan 20°	Agar memberi kemudahan bagi penumpang disabilitas untuk masuk ke dalam kapal.
Aspek kesetaraan	Tidak tersedia fasilitas ruang ibu menyusui	Menyediakan fasilitas ruang ibu menyusui yang aman dan bersih	Agar ibu dapat memberikan ASI kepada anaknya dengan nyaman dan aman

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Dari hasil Analisa tingkat kesesuaian tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan nomor PERDIRJEN NOMOR: KP.5062 tahun 2020 Penumpang Angkutan dikarenakan Masih banyaknya aspek yang tidak memenuhi dan juga nilai pembobotan pelayanan yang belum sesuai di Pelabuhan Ketapang. Dari nilai keseluruhan 49,50% pembobotan hanya 20, 75% nilai yang memenuhi dapat disimpulkan nilai tersebut masuk dalam kategori C yaitu cukup.
2. Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan harus disesuaikan dari setiap aspek dan juga Fasilitas yang tersedia pada setiap bagian di pelabuhan dengan PERDIRJEN NOMOR: KP.5062 TAHUN 2020 tentang Standar Pelayanan Penumpang yaitu:
 - a. Terminal Keberangkatan dan Kedatangan
 - 1) Keselamatan: Menyediakan fasilitas alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, dan informasi nomor darurat
 - 2) Keamanan : Menyediakan fasilitas keamanan berupa speaker dan fasilitas informasi gangguan keamanan seperti alat bantu peringatan keadaan darurat
 - 3) Kenyamanan : Menyediakan toilet, kantin dan lampu penerangan yang sesuai dengan aturan yang berlaku.
 - 4) Kemudahan dan Keterjangkauan : Menyediakan audio speaker, informasi angkutan lanjutan dan informasi layanan penumpang

- 5) Keandalan : waktu pelayanan loket maksimal 5 menit per penumpang.
- 6) Kesetaraan: menyediakan Lajur khusus untuk penumpang disabilitas

b. Ruang Tunggu

- 1) Keselamatan: Menyediakan Perlengkapan P3K
- 2) Keamanan: Menyediakan fasilitas CCTV dan petugas yang berjaga
- 3) Kenyamanan: Perlu adanya penambahan toilet dan juga fasilitas pengatur suhu
- 4) Kemudahan dan Keterjangkauan: Perlu ditambahkan informasi gangguan perjalanan
- 5) Keandalan dan Keteraturan: Menyediakan petugas yang berjaga di ruang tunggu.
- 6) Kesetaraan: perlu diadakannya fasilitas yang lebih lengkap di ruang ibu menyusui

c. Lajur Pejalan Kaki (*GANGWAY*)

- 1) Keamanan : Penambahan CCTV di beberapa titik
- 2) Kenyamanan: Perlu adanya perbaikan pada beberapa lampu di *gangway*
- 3) Kesetaraan: perlu disediakan jalur khusus penyandang disabilitas

B. SARAN

- a. Pihak pemerintah atau instansi pemerintahan terkait yang berwenang dalam pelaksanaan kepelabuhanan seharusnya meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Ketapang

agar pelayanan penumpang dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanannya.

- b. Perlunya pihak Pelabuhan dalam bidang pengawasan untuk lebih melihat ketentuan persyaratan pelayanan yang ditetapkan dalam standar pelayanan minimal dalam menyediakan pelayanan di lingkungan pelabuhan guna kenyamanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa. Dengan memperbaiki fasilitas pelayanan pada pelabuhan penyeberangan Ketapang yang sesuai dengan tolak ukur yang telah dipersyaratkan pada PERDIRJEN NOMOR:KP.5062 TAHUN 2020 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan berjalan dengan baik serta selalu dilakukan pengawasan terhadap pemeliharaan fasilitas pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Ketapang.
- c. Perlu adanya pembangunan Fasilitas Gangway pada Dermaga 3 Pelabuhan Ketapang karena masuk dalam Standar Pelayanan Penumpang yang ada di Pelabuhan sesuai dengan PERDIRJEN NOMOR:KP.5062 TAHUN 2020 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Hal ini juga untuk mencegah kecelakaan akibat kelalaian pejalan kaki maupun pengguna kendaraan di Pelabuhan.
- d. Penambahan Kursi diruang tunggu juga harus menjadi perhatian pada Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan sesuai dengan PERDIRJEN NOMOR:KP.5062 TAHUN 2020 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan untuk 1 orang penumpang minimum 0,5 m.

Daftar Pustaka

- Republik Indonesia 2008. *Undang Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan*. Jakarta: Presiden
- Republik Indonesia 2009..*Peraturan Pemerintah Nomor 61tentang Kepelabuhanan*.Jakarta: Presiden
- Republik Indonesia 2015. *Peraturan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*. Jakarta: Menteri Perhubungan
- Republik Indonesia 2020. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 Tentang Pedoman penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang* Jakarta: Direktur Jenderal Perhubungan
- Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* , Jakarta:Alfabeta.
- Abubakar,I.dkk. (2013), *Transportasi Penyeberangan*, Jakarta.
- Ilham, C. (2022) *Teknis Evaluasi Kinerja dan Fasilitas Pelabuhan Sungai Danau dan Penyeberangan*, Palembang
- Prasetyo, B . (2005) *Metode Penelitian Kuantitaif*, Jakarta
- Triadmodjo, Bambang (2010), *Perencanaan Pelabuhan*, Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada

LAMPIRAN

